

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE
LOS TRABAJADORES DEL BANCO AZTECA, EKT
SAN MARTIN DE PORRES, LIMA - 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Bardales Vara, Orlando

ASESOR: Soto Espejo, Simeón

HUÁNUCO – PERÚ

2020

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (x)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018 - 2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 47547382

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41831780

Gestión y Negocios

Código ORCID: 0000-0002-3975-8228

DATOS DE LOS JURADOS:

N. º	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez Jorge Luis	Doctor en Gestión Empresarial	06180806	-----
2	Linares Beraún William Giovanni	Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Martel Carranza Christian Paolo	Doctor en Administración de la Educación	41905365	0000-0001-9272-3553

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 08:30 horas del día 19 del mes de Febrero del año 2020, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Secretario)
Dr. Christian Paolo Martel Carranza	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 087-2020-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO AZTECA, EKT SAN MARTIN DE PORRES, LIMA-2019"**, presentada por el (la) Bachiller **BARDALES VARA, Orlando**; para optar el **título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de Buena (Art.45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 09:30 horas del día 19 del mes de Febrero del año 2020, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE

Mtro. William Giovanni Linares Beraún

SECRETARIO

Dr. Christian Paolo Martel Carranza

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres que con su esfuerzo y dedicación impulsaron mi carrera como profesional y forjaron mi camino.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco por brindar un servicio de formación profesional de alta calidad y excelencia a toda la sociedad huanuqueña y peruana, confiando plenamente en las capacidades y potencialidades de cada uno de sus estudiantes.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad De Huánuco Sede Huánuco, por impartir sus conocimientos durante el desarrollo de la clase, aplicado a las metodologías de enseñanza, concerniente a las Ciencias Administrativas.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVO GENERAL	15
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.5.1. Justificación teórica	16
1.5.2. Justificación práctica.....	16
1.5.3. Justificación metodológica	16
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.2. BASES TEÓRICAS	20
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	49
2.4. HIPÓTESIS	50
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	50
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	50
2.5. VARIABLES	51
2.4.3. Variable independiente	51
2.4.4. Variable dependiente	51

CAPÍTULO III	54
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	54
3.1.1. ENFOQUE	54
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	54
3.1.3. DISEÑO	55
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	55
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	57
CAPÍTULO IV	58
RESULTADOS.....	58
4.1 Presentación de resultados en concordancia con las variables y objetivos 58	
4.2 Contratación de hipótesis y prueba de hipótesis.....	83
CAPÍTULO V.....	88
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	88
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	59
Tabla 2	60
Tabla 3	61
Tabla 4	62
Tabla 5	63
Tabla 6	64
Tabla 7	65
Tabla 8	66
Tabla 9	67
Tabla 10	68
Tabla 11	69
Tabla 12	70
Tabla 13	71
Tabla 14	72
Tabla 15	73
Tabla 16	74
Tabla 17	75
Tabla 18	76
Tabla 19	80
Tabla 20	81
Tabla 21	82
Tabla 22	83
Tabla 23	84
Tabla 24	85
Tabla 25	86
Tabla 26	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	59
Gráfico 2	60
Gráfico 3	61
Gráfico 4	62
Gráfico 5	63
Gráfico 6	64
Gráfico 7	65
Gráfico 8	66
Gráfico 9	67
Gráfico 10	68
Gráfico 11	69
Gráfico 12	70
Gráfico 13	71
Gráfico 14	72
Gráfico 15	73
Gráfico 16	74
Gráfico 17	75
Gráfico 18	76
Gráfico 19	79
Gráfico 20	80
Gráfico 21	81
Gráfico 22	82

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima – 2019; fue un tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población está conformada por los trabajadores del BANCO AZTECA, EKT SAN MARTIN DE PORRES que hacen un total de 14, la muestra es no probabilístico – intencional; porque se conoce bien a la población y por ende solo se tomó 5 (cinco) asesores; para comprobar la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman; los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Spearman que nos arrojó un resultado de 0.034 que es casi un 3.5%; en tal sentido podemos decir que no existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; con respecto al objetivo general nos arrojó un resultado de 0.034 que es un 3.4%; lo cual podemos decir que existe una correlación positiva muy baja entre la variable clima organizacional y productividad; con respecto al objetivo específico 01 nos arrojó un resultado de 0.568 que es casi un 57%; en tal sentido podemos decir que si existe una correlación positiva moderada entre la estructura y la productividad de los trabajadores; el objetivo específico 02 nos arrojó un resultado de 0.020 que es un 2%; en tal sentido podemos decir que existe una correlación positiva baja entre recompensa, desafíos y la productividad; el objetivo específico 03 nos arrojó un resultado de -0.512 que es un -50%; en tal sentido podemos decir que existe una relación negativa moderada entre relaciones y la productividad de los trabajadores; el objetivo específico 04 nos arrojó un resultado de -0.151 que es un -1.51%; en tal sentido podemos decir que existe una relación negativa muy baja entre cooperación y la productividad.

Palabras Clave: Clima Organizacional, productividad, Metas.

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the organizational climate and the productivity of the employees of Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019; It was a type of applied research with quantitative approach, correlational descriptive scope, non-experimental cross-sectional design. The population is made up of the workers of the BANCO AZTECA, EKT SAN MARTIN DE PORRES who make a total of 14, the sample is not probabilistic - intentional; because the population is well known and therefore only 5 (five) advisors were taken; Spearman's correlation was used to verify the hypothesis; the results obtained from the Spearman correlation coefficient that gave us a result of 0.034 which is almost 3.5%; in this sense we can say that there is no significant correlation between the organizational climate and the productivity of the workers of Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; with respect to the general objective, we obtained a result of 0.034 which is 3.4%; which we can say that there is a very low positive correlation between the variable organizational climate and productivity; With respect to the specific objective 01, we obtained a result of 0.568 which is almost 57%; in that sense we can say that there is a moderate positive correlation between the structure and productivity of workers; the specific objective 02 gave us a result of 0.020 which is 2%; in that sense we can say that there is a low positive correlation between reward, challenges and productivity; the specific objective 03 gave us a result of -0.512 which is -50%; in that sense we can say that there is a moderate negative relationship between relationships and worker productivity; the specific objective 04 gave us a result of -0.151 which is -1.51%; In this sense we can say that there is a very low negative relationship between cooperation and productivity.

Keywords: Organizational Climate, productivity, Goals

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO AZTECA, EKT SAN MARTIN DE PORRES, LIMA - 2019, ha identificado un problema de investigación que trata sobre el desconocimiento del nivel en el que se encuentra el clima organizacional y la productividad de los asesores financieros; por ello se desarrolló con la finalidad de “identificar la relación de la Cultura Organizacional con la productividad” para luego buscar alternativas que aborden en la solución de los problemas, en cuanto a la variable clima organizacional y proponer mejoras en cuanto a la productividad de sus trabajadores; con respecto al clima organizacional se nota una insatisfacción de los colaboradores y por ello repercute a la ejecución de los objetivos y las actividades que se realizan para cumplir las metas trazadas por el banco en sus diferentes productos que ofertan como seguros y otros.

En el Capítulo I, se plantea y se formula el problema de la investigación, el cual nos hacemos la siguiente pregunta general de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del banco azteca Ekt San Martin de Porres – lima 2019?; del mismo modo, se considera la justificación de la investigación, tomando como punto importante conocer la relación de ambas variables y así la institución pueda tomar algunas decisiones para mejorar; el objetivo principal es determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores; las limitaciones que se tuvo en el proceso de la elaboración del estudio fueron subsanados para cumplir la presente investigación. En el Capítulo II, tenemos el marco teórico, que son los antecedentes de la investigación que están clasificado a nivel internacional, nacional y local, también se plasma las bases teóricas de las dos variables en estudio. En el Capítulo III, se identifica la metodología, el cual es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental; las técnicas aplicadas son la encuesta con su instrumento que es el cuestionario y también se aplicó la recolección de datos con un instrumento que es la ficha de recolección de datos; se termina este capítulo con las hipótesis, con la población y la muestra. En el Capítulo IV, se presenta los resultados que están plasmados

con cuadros y gráficos con su debida interpretación. En el Capítulo V se presenta el desarrollo de la discusión del resultado mediante cuadros de correlaciones de pruebas estadísticos de las hipótesis, finalmente se expone las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas utilizadas y los anexos que sustentan la investigación.

De toda esta investigación se llegó a la conclusión de que si existe una relación positiva muy baja entre el clima organización y la productividad; en tal sentido se podría decir que el clima organizacional es bajo mas no afecta a la productividad de los trabajadores en la institución.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el Perú existen empresas que aún están utilizando sistemas rígidos para llevar a cabo la producción de bienes o servicios, que considera a su personal y los tratan como máquinas productoras, que dejan de lado los sentimientos y emociones que los trabajadores poseen y que se ven aquejados por ese sistema rígido persecuidor que fomenta el miedo, y por ello se ve reflejado en un clima organizacional tenso. Sin embargo, incluso se habla de organizaciones jerarquizadas, apacibles y livianas al momento que reconoce a las estructuras como sistemas abiertos con inteligencia de auto renovación y adiestramiento. Dado que el recurso humano es el recurso más importante internamente en la empresa, el período que dediquemos para brindarle un adecuado ambiente de trabajo debe ser considerado como una inversión a largo tiempo, pues un trabajador motivado se siente alentado para responsabilizarse de sus obligaciones y dirigir su actitud laboral a la magnificencia.

En algunas empresas de diferentes rubros y sectores no les interesa mucho el adecuado desenvolvimiento de sus empleados que laboran en sus diferentes áreas o puestos de trabajo, y por ello muchas veces impide que cumplan las actividades y labores que se les asigna. Los directivos de estas Instituciones no aprecian que el cumplimiento de los objetivos y metas dependen de muchos factores laborales.

La relevancia de un estudio del Clima Organizacional de una Institución reside en el hecho de que el acto de un trabajador no es una resultante de los coeficientes organizacionales actuales, sino que depende de las ideas que tenga el trabajador de estos elementos. De ahí que el Clima Organizacional tiene una interacción entre características propias de los

trabajadores y las características de la estructura de la organización. Esta conducta asume obviamente gran heterogeneidad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, rendimiento, bienestar, adaptación, y otros factores.

Empresas e Instituciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de labor o simplemente porque no involucran en estos procesos a sus directivos, gerentes y el personal por igual. Los nuevos empleados, suelen iniciar con mucho ánimo y con ciertas perspectivas sobre la organización, sus actividades y sus colegas; no obstante, todo se viene abajo cuando no encuentran el Clima Organizacional adecuado para su Desempeño Profesional y por lo tanto repercute en el rendimiento de la organización

El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento de la economía y por ello es muy importante su productividad; en ese sentido, contar con instituciones financieras sólidas y solventes y de un buen clima organizacional permite que los indicadores financieros fluyan eficientemente.

Dentro del sistema financiero se estima que las colocaciones directas continuaron mostrando una tendencia creciente, al registrar una tasa de 8,5% entre marzo de 2014 y marzo de 2015. El saldo de créditos directos se ubicó en S/. 16,576 millones en el primer trimestre del año, con una participación mayoritaria de las Cajas Municipales (82,4%), seguidas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (9,5%) y las Edpymes (8,1%). Las EDPYMES y CM continuaron incrementando sus colocaciones en 29,7% y 8,6%, respectivamente; en tanto, las CRAC mostraron una tasa de crecimiento negativa (-5,9%). (SBS 2015).

En la ciudad de Lima y específicamente en el distrito de San Martín de Porras se cuenta con varias instituciones financieras que ofrecen créditos a

las pequeñas y medianas empresas, y una de las Instituciones es BANCO AZTECA, que tiene una participación importante en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas; en tal sentido el clima organizacional en la institución es un factor determinante para obtener mayores índices de productividad y que los trabajadores desempeñen mejor su labor.

Es muy importante conocer cómo está el clima organizacional de BANCO AZTECA EKT SAN MARTIN DE PORRES, porque este influye en el comportamiento de los trabajadores, ya sea positivamente o negativamente, en tal sentido es fundamental su diagnóstico para el diseño de instrumentos de gestión empresarial; también es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y la institución; también se puede mencionar que el clima organizacional hoy en día está sufriendo diversos cambios en la institución, ya sea en la estructura, relaciones recompensas y otros, que están afectando a los trabajadores positivamente y también negativamente.

Muchas veces el gerente no está llevando muy bien el clima organizacional debido a que no fomenta reuniones de confraternidad, además siendo una falta constante de comunicación sobre los cambios que se han de tomar en la institución; con todo esto el trabajador se siente descontento, pero no se conoce muy bien si esto afecta a su productividad en cuanto a conseguir clientes nuevos, clientes de recompra y a la venta de seguros ligados y no ligados.

Por esta razón es de suma importancia la investigación porque se analizará y se conocerá los diversos factores concernientes a la percepción del personal en torno a su clima laboral y en que medida se relaciona con la otra variable que es la productividad, que tiene que ver mucho con la colocación de créditos, captaciones y otros más, y así poder obtener conclusiones pertinentes y recomendar para enfrentar este problema del clima organizacional y la productividad

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación que existe entre la estructura y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la recompensa, desafíos y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la cooperación y la productividad de los trabajadores de Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación que existe entre la estructura y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019.

- Determinar la relación que existe entre la recompensa, desafíos y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019.
- Determinar la relación que existe entre las relaciones y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019.
- Determinar la relación que existe entre la cooperación y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Justificación teórica

- La necesidad de identificar y conocer el clima organizacional para los gerentes y administradores de las diferentes instituciones financieras tomando en cuenta el caso del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres en la ciudad de Lima ; y conocer su relación e influencia en la productividad de los trabajadores; para mejorar la calidad y eficiencia en sus productos y de esta manera los gerentes traten de buscar mejorar su servicio.

1.5.2. Justificación práctica

- Se llegó con esta investigación a analizar la problemática del clima organizacional y se puede aplicar a otras instituciones financieras; y reflejar su importancia en la productividad y con la finalidad de mejorar la calidad de sus productos y servicios.

1.5.3. Justificación metodológica

- En este aspecto metodológico podemos indicar que el desarrollo de la investigación es de tipo aplicada, ya que usaremos conceptos de diferentes autores con la finalidad de lograr la obtención confiable y verás de una información.

- Al efectuar este método nos conllevó a un análisis claro al recolectar las informaciones a su vez determinar la interrelación de las variables.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La limitación que se ha tenido para realizar la presente investigación es el acceso a la información con respecto a la variable productividad, ya que la información no se encuentra de libre disposición con respecto a productos y servicios.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es viable, porque dispongo de recursos económicos necesarios para la realización del proyecto y también dispongo de tiempo para la elaboración de la misma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL

Venutolo, E. (2009) Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires (Tesis de grado) Universidad Politécnica de Valencia, concluye:

La evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La percepción (actitud) de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral ($10,816 < \text{actitud desfavorable} = 12,139 < 16,224$).

El clima laboral y la productividad están relacionadas en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La relación de estas dos variables en este contexto fue establecida mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada calculada ($\chi^2 = 134.45$) es mayor a la Chi cuadrada tabulada (9.488) con un nivel de confianza de 0.05 y 4 grados de libertad.

Tomando en cuenta los datos empíricos expresados, se concluye que efectivamente existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante.

2.1.2. NIVEL NACIONAL

Quispe, Y (2002) el clima laboral y su influencia en la productividad de la microempresas en chincha Universidad Privada San Juan Bautista, Concluye:

- El grupo de personal y colaboradores integrantes de las microempresas manifiestan sentirse cómodos de formar parte de

dichas entidades; sin embargo, existe un grupo reducido de personas que indican no sentirse satisfechos, debido a la mala comunicación que existe entre los jefes y los empleados.

- Las opiniones, aportes y puntos de vista de los trabajadores de las microempresas no son tomados en cuenta por los empleadores haciendo que una gran parte del personal se sientan limitados por dar todos sus talentos, capacidades, habilidades y conocimientos en bien de la empresa. Esta forma de toma de decisiones por parte de los empleadores están creando frustración, poco interés, bajo compromiso y deficiente desempeño de los trabajadores en las tareas correspondientes a sus responsabilidades.
- Las remuneraciones económicas percibidas por los trabajadores son muy bajas, no cubren completamente sus necesidades; los cuales están generando disconformidad y poca motivación con el trabajo que ejercen. En consecuencia, el nivel de productividad presentan serios inconvenientes porque se está perdiendo la calidad de sus productos y servicios.
- La toma de decisiones no se está dando de manera consensuada y con la participación de todo el personal integrante de la empresa; están siendo tomados solo a través de las iniciativas jerárquicas, los cuales están alejados de la verdadera necesidad y realidad de la empresa.

2.1.3. NIVEL LOCAL

Pando, L (2013) clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la micro red aucayacu del distrito de José Crespo y Castillo Universidad De Huánuco concluye:

- No fomentar trabajo en equipo entre los directivos y trabajadores de la Micro Red Aucayacu ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades administrativas, lo que incide finalmente en el desempeño y falta de compromiso.
- La falta de liderazgo de los directivos ocasiona inconformidad por parte

de los trabajadores ya que impide la aportación de nuevas ideas.

- Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.
- EL reconocimiento económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.
- En consenso los directivos y gerente manifiestan que un mejoramiento en el clima organizacional incidirá de manera positiva en el desempeño laboral.
- Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores, la confidencialidad y el compromiso patrimonial, se encuentra en un nivel medio y no es el esperado para el desarrollo y cumplimiento de las metas organizacionales.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL (Variable Independiente)

2.2.1.1. CONCEPTO

Se refiere al grado positivo o negativo existente en el ambiente donde se desenvuelven un conjunto de individuos integrantes de una organización. Se relaciona con el nivel de motivación que presentan cada uno de los trabajadores. Asimismo da a conocer las características motivantes que forman parte del ambiente organizacional, los cuales se vinculan con el comportamiento y desempeño laboral de sus miembros.

El desarrollo de un buen clima organizacional permite el involucramiento pleno de cada uno de sus miembros, razón por la cual es considerado como la parte fundamental de toda organización.

Desde esta óptica Chiavenato (2000) dice que:

El clima organizacional está referido a la adaptación de los miembros de la organización al entorno donde actúan o laboran, los cuales obedecen no sólo a la satisfacción de las necesidades físico-

personales y de seguridad, sino también a la exigencia de ser parte de un grupo social, necesidad de satisfacción emocional y de autorrealización personal y grupal.

Buscar cubrir las necesidades de los empleados de una organización, genera inconvenientes en su adaptación al interior de esta, sin embargo, esta se dará en un determinado momento. Ya que la adaptación depende de la predisposición mental y profesional del personal, los cuales difieren de un individuo a otro. Una adecuada adaptación reduce la tensión, angustia, del trabajador, otorgándole una buena calidad laboral y salud emocional (Brow y Moberg, 1990).

Desde estos parámetros se perciben tres grandes peculiaridades que diferencian a las personas emocionalmente equilibradas:

- a) El individuo es capaz de sentirse bien asimismo, porque irradia una seguridad personal en lo que hace.
- b) El ser humano manifiesta actitudes positivas y de felicidad en su interrelación con los demás.
- c) El individuo es capaz de tomar decisiones acertadas para enfrentarse a los conflictos y exigencias que se presentan a lo largo de su vida; es decir es capaz de salir airoso de las situaciones complicadas a través de sus iniciativas propias que ejerce como ser humano.

El clima organizacional fue definido por vez primera en la década del 60, sin embargo aún existe divergencias y vacíos en torno a su verdadera definición. Se le ha definido de diversas formas: ambiente institucional, clima laboral, atmósfera organizacional, e inclusive hasta cultura organizacional. En ese sentido, en la actualidad, aún no hay un consenso definitivo sobre su verdadero rol e influencia dentro de los trabajadores de una organización.

De acuerdo a Brunet (2007), la mayoría de los investigadores, basan sus estudios del clima organizacional en la parte metodológica; dejando a un lado su verdadera concepción.

La definición del clima organizacional, ha sido determinado a través de los aportes importantes de las dos escuelas de pensamiento: La Gestalt y la Funcionalista.

La Escuela de la Gestalt, se ocupa en la percepción del ambiente en base a su forma, mientras que el pensamiento de la Escuela Funcionalista argumenta que el comportamiento del ser humano está condicionada del ambiente de su entorno, y que del antagonismo individual que ostentan, surge la adaptación del ser hacia ese mismo entorno.

Bajo esta premisa, Granel (1998) asevera que el comportamiento de las personas de una organización, no depende en gran medida de las estructuras y procesos que se dan al interior de su trabajo; sino generalmente de las percepciones internas que tiene el ser humano sobre cada uno de ellos.

Desde la perspectiva de esta concepción, está claro señalar que la forma como están distribuidas las estructuras del sistema organizacional de una entidad hace que se genere una forma de clima organizacional basadas en las percepciones de sus trabajadores.

Silva (2002), también indica que la definición del clima organizacional aún no es precisa, sin embargo, aproximándose a las ideas de muchos investigadores, señala que es un ambiente psicológico generado por el comportamiento de los miembros de la

organización, las formas como se realiza la gestión y las políticas de dirección establecidas en la entidad.

El clima organizacional, es un elemento primordial en el interior de las organizaciones, las percepciones que tiene el trabajador de ella, depende mucho de las estructuras y procesos que se generan dentro de su medio (Martínez, 2003) Sin embargo, las formas de percepción del ambiente, también depende de muchos otros factores, como por ejemplo de la forma como se llevan a cabo y se realizan las diferentes actividades internas y externas, así como también de las interacciones de cada uno de sus miembros. En consecuencia, el nivel del clima organizacional está basada plenamente de la interacción recíproca entre las características personales y las características organizacionales (Rodríguez, 2008).

Desde la perspectiva psicológica, la forma como se presenta el entorno, incide en el clima psicológico del trabajador; es decir, le otorgan sentido positivo o negativo a la unidad y dirección de la personalidad y comportamiento del hombre (Gómez, 2003). A simple vista es imposible observarlas completamente, pero son inferidas a través de las acciones, actitudes, comportamientos y niveles de personalidad que muestra el individuo.

Ahora bien las percepciones que tiene el individuo sobre el ambiente y entorno de trabajo, no solo pueden darse a nivel individual, sino también pueden ser compartidas en grupos (Robbins, 1998).

El clima organizacional es originada por una serie de factores: las formas de liderazgo, las acciones y prácticas de dirección institucional, distribución de la estructura organizacional, formas de comunicación, remuneraciones, promociones e incentivos y las relaciones interpersonales.

El clima organizacional está basado en la idea y apreciación consiente que tiene el trabajador acerca de la distribución y funcionamiento de la estructura del sistema organizacional de la entidad, las interrelaciones y acciones personales-grupales, las condiciones laborales, y un conjunto de experiencias, sensaciones, y pensamientos que tiene el trabajador sobre su empresa o institución. Estas percepciones tienen un efecto directo en el comportamiento y actitud del trabajador, porque de ello dependerá la eficiencia, la productividad, la calidad, la satisfacción y el desempeño laboral en la institución.

Werther y Davis (1996) aseveran que la naturaleza del entorno donde se desenvuelven laboralmente los trabajadores influye en el comportamiento y las emociones psicológicas de cada uno de ellos; los cuales son manifiestas en sus comportamientos y actitudes.

El clima organizacional surge de las interacciones del hombre con las condiciones ambientales de su trabajo, de los cuales surgen percepciones y expectativas individuales y grupales sobre la verdadera atmósfera que tiene. En consecuencia, del grado de percepción positiva o negativa que tiene el individuo del entorno de su trabajo dependerá en gran medida su comportamiento y rendimiento personal en relación a sus tareas laborales.

Bustos y Miranda (2001), a fin de determinar coherentemente la conceptualización de clima organizacional, indican lo siguiente:

- ❖ El clima organizacional está relacionada con las características particulares que tiene el entorno de trabajo de una determinada organización.
- ❖ Las peculiaridades del entorno de trabajo son percibidas por los trabajadores, los cuales pueden incidir en su rendimiento de manera positiva o negativa.

- ❖ El nivel del clima organizacional tiene repercusiones serias en las actitudes y comportamiento de los individuos, porque ellos son los actores directos de la organización.
- ❖ El Clima es una componente importante que se encuentra entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento de los miembros de la entidad.

El clima organizacional permite a las empresas u organizaciones tener una mayor competitividad y productividad, siempre y cuando esta sea adecuada a las necesidades de la empresa así como también a las necesidades de los recursos humanos. Un buen clima organizacional permite brindar a los usuarios un mejor servicio, los cuales son las consecuencias de las buenas medidas y estrategias internas adoptadas a nivel organizacional. Por ello, la evaluación permanente del clima organizacional y su posterior mejora permite detectar aspectos claves que están incidiendo de manera importante en el entorno laboral de la organización (Kreitner y Kinicki, 1996).

En ese sentido el clima organizacional es un conjunto de percepciones, interpretaciones y sensaciones parcialmente constantes que las personas adquieren en relación al ambiente de su organización (Carrillo, 2011). Los cuales tienen repercusiones directas en las conductas de los empleados. El nivel del clima organizacional diferenciará a una organización con respecto a otra organización, ya que cada uno cuenta con características particulares.

Para que exista un buen clima organizacional, es necesario que haya directivos y personas con capacidades de liderazgo. Los cuales, en base a sus talentos y habilidades gerenciales y de liderazgo, lograrán unificar a la organización, y llevarlos de manera participativa y consensuada a la consecución de sus metas y

objetivos. Para ello debe primar la capacidad de gestión de los recursos humanos y financieros, donde la comunicación asertiva sea el eje motor de la organización, permitiendo a los trabajadores desarrollar sus talentos sin ninguna presión o condicionamiento adicional.

2.2.1.2. CONCEPTOS DE LAS PALABRAS CLIMA Y ORGANIZACIONAL

- a) **EL CLIMA:** se refiere al conjunto de peculiaridades y particularidades que presentan el contexto y el entorno de una determinada organización integrada por un conjunto de trabajadores. El carácter contextual del entorno donde laboran los individuos es percibida de manera total o parcial, los cuales ejercen influencia en el nivel de la atmósfera que presenta la organización.

Asimismo, Phegan (1998) dice que el clima está integrado por una variedad de eventos que rodean a los miembros de una organización y que condicionan la realización de una situación coyuntural. En consecuencia, el clima se define como un determinado ambiente social integrada por un conjunto de particularidades que lo diferencian de otras entidades, y que ejercen fuerza, condición y límites en el comportamiento de los individuos.

- b) **ORGANIZACIONAL:** Gramaticalmente es un adjetivo calificativo que indica situaciones referidas a la organización de cualquier tipo. Está relacionado también con el término “organización”, el cual se refiere a una integridad social basado en el apiñamiento de un número indeterminado de individuos que perciben los mismos intereses, ideas, metas y objetivos. Desde esta óptica, la forma de la dinámica organizacional impregnada en una entidad permiten su buen desarrollo. Entonces, se puede indicar que el

buen manejo organizacional será fundamental para describir la actuación de los variados componentes de la entidad, sus empleados, sus directivos, su articulación y su dinámica peculiar (Álvarez, 2008).

Es todo lo referido a la forma de organización particular de una entidad. En otros términos, es el ámbito donde las personas desarrollan sus responsabilidades y tareas laborales diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subalternos, la interrelación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todas estas particularidades van determinando lo que hoy llamamos Clima Organizacional (Davis y Newstrom, 2003).

2.2.1.3. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

En el artículo de conexión ESAN (2015) presenta las alternativas para estudiar el clima organizacional; que destaca la técnica de Litwin y Stinger que está basado en la teoría de los autores mencionados, que postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa.

Según Quevedo (2003) menciona que las categorías/variables del modelo de Litwin y Stinger, proponen un marco teórico para estudiar el clima organizacional en una determinada empresa, postulando la existencia de nueve dimensiones, cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

1) Estructura

Enfoca todo lo concerniente a reglas, medios y niveles jerárquicos internamente de una logística. La estructura de una empresa puede prohibir la idea que los ayudantes tienen sobre su medio de trabajo.

Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus

funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos.

Ya sean pequeñas o grandes, cada empresa debe considerar la forma en que se diseña su organización y estructura, teniendo en claro sus objetivos, políticas y obligaciones; para operar con eficacia y eficiencia, una compañía necesita un sistema formal de comunicación, sus colaboradores deben recibir toda la información con respecto a las políticas y normas de la empresa, para la toma de decisiones, delegación de responsabilidades y realización de tareas, que coincida con las necesidades de la organización.

La organización debe entregar a sus colaboradores todas las herramientas disponibles para que realicen bien su trabajo y así cumplan las metas establecidas por la institución.

2) Responsabilidad

Conocida como 'empowerment', se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados.

3) Recompensa

Percepción de los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado. No sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.

Algunos elementos que se deben tomar en cuenta para el reconocimiento y recompensa de las labores de los empleados son: adecuar la recompensa a las personas, adecuar el premio a lo logrado y ser oportuno y específico

Desde una perspectiva individual, relacionada con la calidad de vida en el trabajo, las recompensas deben de ser suficientes para satisfacer las necesidades del personal. De no ser así, los empleados no estarán contentos ni satisfechos en la organización, ya que tienden a comparar los sistemas de recompensas con los de otras empresas. Asimismo, quieren que las recompensas sean otorgadas de manera equitativa, por lo cual comparan sus recompensas con las recibidas por otros miembros de la organización. Por ello es importante, que los sistemas de recompensas sean diseñados de acuerdo con las necesidades de los individuos.

4) Desafío

El desafío no se aplica a la obtención de un logro sin importancia. Se refiere a un objetivo que conlleva esfuerzo, lucha y tenacidad. Consideramos que vale la pena renunciar a muchas cosas y trabajar duramente porque el premio que vamos a obtener es elevado, algo muy gratificante. En este sentido el desafío es un anhelo intenso de victoria. En el momento del triunfo, se tiene la sensación de que el desafío inicial ha sido conquistado, es un mensaje dirigido al interior. Significa que nos ponemos a prueba, aceptamos el sacrificio y que estamos convencidos de nuestra capacidad para lograr un resultado satisfactorio

Se enfoca en el control de los empleados sobre el proceso de producción, y de los riesgos asumidos para la consecución de los objetivos formulados. Contribuye a formar un clima saludable de competitividad.

5) Relaciones

La relación es una conexión o vínculo establecido entre dos entes, lográndose así una interacción entre los mismos, son aquellas que se generan entre aquel que ofrece su fuerza de trabajo (ya sea física o mental) y aquel que ofrece el capital o los medios de producción para que la primera persona realice la tarea, uno de los

elementos más importantes de cualquier relación es el salario o el pago que la persona recibirá por su trabajo

El respeto, la colaboración y el buen trato son factores determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.

6) Cooperación

La 'cooperación' se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.

7) Estándares

Es la percepción de los trabajadores sobre los parámetros en torno a los niveles de rendimiento. Las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

8) Conflictos

La reacción ante una crisis, La forma en la que los gerentes enfrentan los problemas y manejan las discrepancias es la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.

9) Identidad

Trata sobre los sentimientos de pertenencia hacia la organización. Indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta

2.2.1.4. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

El clima organizacional, según Brunet (2007), se caracteriza por lo siguiente:

- Está referido a las características internas y externas del medio ambiente de la organización, dentro de los cuales se desempeñan los trabajadores

- Cada uno de las características existentes en el medio ambiente de la organización son percibidas directamente por los trabajadores, determinándose el verdadero nivel del clima organizacional dentro de la entidad.
- El clima organizacional genera cambios en el comportamiento y las actitudes del trabajador, los cuales son manifestadas de manera temporal, ya que estas se dan de acuerdo a las situaciones coyunturales existen ten en la institución.
- El clima organizacional, en concordancia con las estructuras, características organizacionales y los trabajadores que la integran, componen un sistema independiente altamente dinámico.
- El clima organizacional se determina generalmente por el comportamiento, actitud y personalidad de sus miembros; así como también por las expectativas que tienen, la cultura organizacional, el compromiso y las realidades sociológicas y psicológicas.
- El clima es fenomenológicamente distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúen una misma tarea.

2.2.1.5. TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Los tipos de clima organizacional fueron determinados por Likert (1967), los cuales no deben de ser confundidas por las teorías de liderazgo, ya que cada uno de ellos constituyen una de las variables que explican el clima, mientras que los tipos de clima organizacional dan a conocer de manera referencial la verdadera naturaleza del clima y su rol fundamental en el desarrollo de la organización. Los tipos de clima organizacional establecidos por este autor son los siguientes:

- **CLIMA DE TIPO AUTORITARIO: SISTEMA I AUTORITARISMO**

EXPLOTADOR: La mayor parte de las decisiones son tomadas por los altos directivos, sin la intervención de los subordinados e implantados obligatoriamente.

La alta dirección de la organización desconfía de la capacidad del empleado. Las decisiones son adoptadas desde la alta gerencia, y distribuidas de acuerdo a los rangos y cargos jerárquicos de los trabajadores. Asimismo existen condicionamientos que buscan desarrollar castigos y recompensas a los trabajadores, con la finalidad de motivarlos en el cumplimiento de sus funciones.

- **CLIMA DE TIPO AUTORITARIO: SISTEMA II –**

AUTORITARISMO PATERNALISTA: las decisiones son tomadas por los directivos de la alta dirección de la empresa y en algunos casos esporádicos con la participación de los subordinados. A veces se emplea los castigos como factor motivante para el buen desempeño.

- **CLIMA DE TIPO PARTICIPATIVO: SISTEMA III –CONSULTIVO:**

la alta dirección tiene confianza plena en sus empleados, es dinámica y fijada en objetivos.

- **CLIMA DE TIPO PARTICIPATIVO: SISTEMA IV –**

PARTICIPACIÓN EN GRUPO: la toma de decisiones se hace a nivel de toda la organización, con participación plena de los trabajadores. Existe un alto grado de motivación de los empleados por cumplir con sus responsabilidades para el logro de los objetivos.

2.2.1.6. IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

A través del clima organizacional se puede captar directamente el sentido de la práctica de valores en el interior de la entidad, las actitudes de sus miembros y las creencias que tienen sobre su entorno (Silva (2002). Dichas manifestaciones son algunos de los elementos causales del clima, por lo que es muy importante

analizarlas y estudiarlas profundamente; es decir, su estudio consiente permite: hacer una evaluación pormenorizada del origen de los conflictos y divergencias, del estado de estrés de sus miembros y de la insatisfacción de cada uno de ellos, los cuales, sagazmente, pueden estar influenciando en las actitudes y comportamientos negativos hacia la organización; así también, permite a la organización evaluar los elementos negativos que las generan para tomar acciones de cambio, dirigidas con intervenciones prácticas pero constructivas; finalmente, permitirá prevenir futuros conflictos, haciendo que la organización se desarrolle con cierta seguridad.

La importancia del clima organizacional radica en que, al ser un conjunto de condiciones laborales, sociales y psicológicas presentes en una empresa o institución, influye directamente en el comportamiento, actitud, compromiso, motivación, satisfacción y desempeño de sus miembros (Cuellar, 2008).

Por esa razón es necesario que las entidades se preocupen más en la gestión eficiente de los recursos humanos, ya que de ello dependerá la buena marcha de la empresa, porque son el eje motor de la misma. Lógicamente que este impulso positivo depende también de la buena distribución de su sistema organizacional.

El trabajador, para explotar todo su talento, necesita contar con un ambiente adecuado, motivador y saludable. Por ello, si las organizaciones no cuentan con buen clima organizacional están condenados al camino del fracaso y la desaparición.

Goncalvez (1997) afirma que el clima organizacional es importante porque favorece a la confianza de los empleados en el ejercicio de

sus funciones. Porque le otorga condiciones sociales, psicológicas, laborales estables a sus empleados en el ejercicio pleno de sus actividades y con un alto grado de compromiso y satisfacción.

El conocimiento del clima organizacional permitirá hacer una evaluación lo las causas del estrés, insatisfacción, y bajo nivel laboral de los empleados, para luego tomar las medidas correspondientes. También permite reajustar las acciones de la gestión administrativa y de los recursos humanos, encaminándolos hacia rutas precisas y direccionadas. Asimismo, permite prever los problemas existentes y buscar los medios adecuados.

Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. En cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión (Flores, 2000).

El clima organizacional representa la cultura organizacional, el comportamiento, las creencias, las motivaciones, el compromiso, la comunicación y las formas de interrelación de una determinada entidad; cuyas características y peculiaridades presentes en el entorno, forman parte de los componentes del clima que se vive dentro del contexto de la organización. En ese sentido, es fundamental y necesario para los directivos, gerentes y administradores contar con las capacidades y habilidades para realizar un diagnóstico y análisis del clima interno y externo. Por ello se debe tener en cuenta las siguientes razones:

- Hacer una evaluación permanente del germen o raíz de los problemas o conflictos, de la tensión, de la ansiedad, de la insatisfacción que generan una atmósfera negativa en la

organización y actitudes perniciosas y nocivas en el comportamiento de los empleados.

- Realizar planes estratégicos consensuados con el fin de generar cambios fijos y alcanzables, donde el administrador y los trabajadores cuenten con un camino y rumbo fijo para sus acciones en el logro de los objetivos.
- Contribuir al cumplimiento de los planes estratégicos de la organización, diagnosticando y previniendo en el trayecto los problemas que pudieran aparecer.

El clima le otorga identidad a la institución y determinan la figura o efigie que la organización proyecta a los trabajadores y a otras organizaciones de su entorno. En consecuencia el directivo o gerente debe tener conocimiento cabal de la personalidad de la organización para realizar objetivamente planes y programas de intervención para su respectivo mejoramiento (Cuellar, 2008).

2.2.2. PRODUCTIVIDAD. (Variable Dependiente)

2.2.2.1. CONCEPTO:

Según Coremberg (2005) La productividad laboral se relaciona, con los niveles de producción generados por cada unidad de trabajo utilizada en el ámbito de una empresa. De este modo, el trabajo como insumo utilizado en el proceso productivo puede ser medido en términos de personas ocupadas, puestos u horas de trabajo. El incremento de la productividad laboral indica el grado de ahorros de costos, así como la consecuencia de las mejoras en el rendimiento productivo de los ocupados. La evolución de la productividad laboral tiene relevancia en varios puntos del análisis económico-financiero de una empresa.

Una visión dual del problema indica que un aumento de la productividad laboral es equivalente a una reducción en los costos laborales de una empresa. Dado que los costos laborales son de

fundamental importancia para el diagnóstico de la capacidad competitiva de una empresa, un crecimiento en la productividad laboral constituye un indicador aproximado de su nivel de competitividad. “A mayor productividad, mayor baja en los costos empresarios y mayor posibilidad de reducción de precios en los productos vendidos tanto en el mercado interno como en el externo. Esto facilitaría la ampliación de los mercados para la producción doméstica.

2.2.2.2. PRODUCTIVIDAD

Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

a) EFICIENCIA

En términos generales, la eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Asimismo, representa una capacidad o cualidad importante de las empresas u organizaciones, cuyo propósito siempre es alcanzar metas aunque impliquen situaciones complejas y muy competitivas. (Chiavenato 2007)

La eficiencia se enfoca en los medios para resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, así como en capacitar a los subordinados, para que cumplan con las labores establecidas.

La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles.

b) Efectividad

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivitas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (Chiavenato 2007)

c) Eficacia

La eficacia o efectividad hace énfasis en los resultados, es decir, en hacer las cosas correctas, lograr objetivos y crear más valores. Este concepto busca el para qué se hacen las cosas, solo importa son los resultados que se persiguen

En pocas palabras, eficacia es hacer bien las cosas maximizando los esfuerzos y recursos orientados solo principalmente al cumplimiento de objetivos y metas bien definidas. (Chiavenato 2007)

2.2.2.3. Productividad laboral y medidas relacionadas

La productividad laboral mide la relación entre la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo y la producción obtenida. Existen dos procedimientos para medirla.

a) El razonamiento más común es aquél que relaciona la puntuación de producto logrado con el número de horas hombre trabajadas durante un tiempo determinado, ya sea en una sección productiva, en un sector de actividad económica o en un país.

$$\textit{Producción media por hora hombre} = \frac{\textit{Producción}}{\textit{Horas Hombre Trabajadas}}$$

- b) También la productividad laboral puede medirse a través de la relación entre la cantidad producida y el número de trabajadores ocupados.

$$\textit{Produccción media por trabajador} = \frac{\textit{Producción}}{\textit{Número de trabajadores}}$$

Esta relación permite determinar el rendimiento de una unidad productiva en un tiempo determinado. Si en la duración del tiempo aumenta la relación entre el volumen vendido y la magnitud del trabajo incorporado, ello significa que el producto promedio del trabajo mejora; si disminuye, entonces el trabajo promedio produce menos (INEGI 2012)

2.2.2.4. Cartilla e instructivo para asesores financieros del Banco Azteca

Pasos para promoción del crédito por el cambaceo/ gestión de campo: venta por cambaceo

- gerente regional: identifica la zona alta de penetración de hogares o afluencia de clientes (mercado, centro comercial y hogares).
- Gerente de sucursal: elabora cronograma de venta semanal, asigna a cada asesor zona de visita.
- Organiza su material de cambaceo en sucursal. Visita la zona asignada provisionalmente.
- Contacta a los posibles clientes y ofrecerá los productos de crédito.
- Explica los beneficios y requisitos.
- ¿está interesado?
- No
- Entregar el volante de cambaceo e invitarlo a visitar la agencia.

- Si
- Explicar al cliente que se le realizara una pre evaluación con datos básicos (número de DNI, ingreso neto mensual)
- Solicitar al cliente su DNI y monto ingreso neto y realizar el filtro de buro de créditos.
- ¿cliente está calificado?
- No
- Indicar al cliente que por el momento no puede acceder al crédito.
- Si
- Informa al cliente que pre califica para realizar la evaluación de crédito.
- ¿tiene tiempo para completar solicitud?
- No
- Solicita los datos del cliente y llena el formato express (indicar que se le contactara posteriormente)
- Si
- Completar con el cliente la solicitud de crédito.
- Completar el formato y hacer firmar al cliente.
- Regresa a la agencia con el listado de clientes interesados en solicitar el crédito
 - Si solicitud de crédito registra los datos en el ADN.
 - Si es formato express contacta al cliente para contactar una cita y cerrar la ventana.
- Continuar con el proceso de solicitud de crédito.

A. Alcance

Este documento está dirigido a todo el personal del Banco que se dedica la colocación y promoción de créditos.

B. Puntos principales:

Nombre de la campaña

- “clientes potenciales de crédito inmediatos”

Participantes

- Clientes nuevos y bancarizados que han sido filtrado y aptos para un crédito inmediato.

Condiciones:

- Ingreso de s/ 850
- Créditos hasta s/ 2300 a 80 semanas.
- Solo aplica a préstamos personales semanales.

Área de riesgos:

- Obtener base de datos de clientes de diferentes medios.
- Aplicar los filtros de evaluación de créditos y reglas internas de la campaña.
- Una vez filtrada la base de datos, se procede a entregar a sistemas la base de datos.
- Proceder a subir a “buscador de campañas” la base de datos.
- Comunicaría correo electrónico a la sucursal.
- Contacta al cliente vía telefónica y les ofrece su crédito aprobado.
- ¿cliente desea el crédito?
- Si
- Indicara al cliente los documentos y las condiciones del crédito
- Registra la solicitud en el ADN.
- Realizar el check list del expediente.
- Liberar y surtir el préstamo de acuerdo a las reglas de campaña.
- Realizar la verificación domiciliaria.
- Aplicar resultado según política.

Alcances

- Asesores Financieros (AF), Gerente de Sucursal, Sub Gerente de Sucursal, Jefe Verificador de Crédito (JVC), Gerente de Crédito y Cobranza (GCC), Gerentes Regionales y Gerentes Zonales.

A. Conoce a tu cliente:

1. Entrevista

- Indaga en las necesidades de tu cliente para ofrecerle el producto que más le ayude.
- Solicite sus datos generales (actividad económica, nivel de educación, ocupación, ingresos, etc)

2. Valida información

- Verifica y confirma en original el documento de identidad de tu cliente.
- Valida los requisitos de la LDC (LINEA DE CREDITO): identificación oficial, comprobante de domicilio, arraigo en el domicilio, o arraigo laboral, fuente de ingresos / propiedad o fiador (si no cumple las dos anteriores).
- Llama a las referencias telefónicas y actualiza datos de ser necesario.

B. Captura y explica

1. Captura

- Captura y completa correctamente la solicitud.
- Da fe de los documentos recibidos.
- Captura biométricos.
- Zonifica exactamente el domicilio del cliente.
- Digitaliza el expediente de manera ordenada, legible y completo.
- Integra y resguarda el expediente físico durante toda la vida de relación con el cliente.

2. Explica

- Que el tiempo de atención es rápido (máximo 24 horas).
- Que el JVC va uniformado e identificado.

- Que la entrevista del JVC es dentro del domicilio del cliente.
- Que tiene que presentar los documentos en original.
- Que el JVC y/o la mesa de control validara las referencias telefónicas.
- Que en caso no se encuentre al cliente, puede atenderlo una persona mayor de edad con identificación oficial del titular y los documentos en original.

C. Cuida a tu cliente

1. Beneficios del crédito

- Recuérdale la importancia de cuidar su historial crediticio.
- Aclárale cómo funciona la tarjeta Azteca y sus beneficios.
- Asesóralo como elegir el plazo que más le convenga.
- Recuérdale que pagando a tiempo no generara intereses moratorios.
- Explícale en caso de querer pagar quincenal o mensual deberá adelantar dos o cuatro cuotas.
- Informa que en caso de atraso será visitado por un jefe de cobranza.

2. Cuida la relación con tu cliente

- Tu cliente forma parte de tu portafolio, su sano comportamiento te beneficia, conócelo y cuídalo.
- Tu portafolio de servicios financieros, es tu fuente de información para campañas de colocación y cobranza temprana.

3. Actualiza datos del cliente

- Para mantener la información actualizada es muy importante darle mantenimiento al menos una vez al año a la información de tus clientes.

1. Alcances

El presente manual es explicable al personal que interviene en el proceso de atención al cliente de las sucursales de la institución y el personal del producto.

2. Puntos principales

Comercialización y tramites:

- Características
- Planes
- Requisitos
- Vigencia
- Cobertura

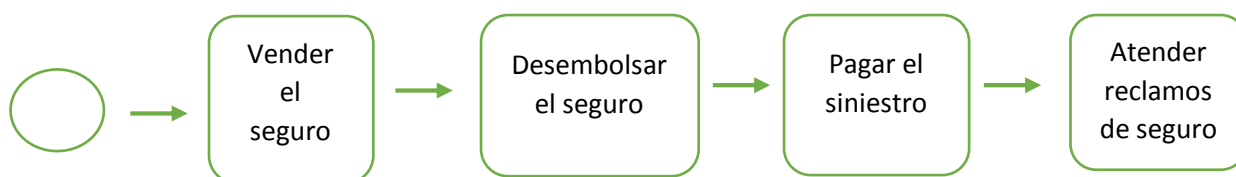
Venta del seguro:

- Financiado con el préstamo personal

Cobertura:

- Muerte natural
- Muerte accidental

3. Proceso



4. Políticas generales

El presente documento es de carácter general, por lo que las áreas y puestos citados deberán apegar de forma estricta a lo aquí citado.

Es responsabilidad de los jefes inmediatos a dar a conocer el contenido de ese documento, instruyendo y asesorando a su personal en forma permanente respecto a las actividades que deberán llevarse a cabo. Ningún funcionario de la institución posee facultades para modificar por sí mismo las políticas vigentes en este documento.

5. Políticas específicas

1. Comercialización y tramites del seguro vida fácil

1.1 Características del seguro vida fácil

Es un seguro que:

- Se puede adquirir de manera opcional por los clientes de Préstamos Personales de BAZ.

- Se puede adquirir en cualquier agencia de BAZ y EKT.
- Cubre en caso de fallecimiento por muerte natural o accidental.
- No se requiere exámenes médicos para su contratación.
- En caso de fallecimiento del asegurado, el importe de una aseguradora se pagará al Beneficiario, a falta de este, el importe del seguro se pagará la sucesión del asegurado, según se muestra a continuación.

1.2 Planes del seguro

SUMA ASEGURADA		
Plan semanal	Muerte natural	Muerte accidental
s/ 3	s/ 7 500	s/ 15 000
s/ 4	s/ 10 000	s/ 20 000
s/ 5	s/ 12 500	s/ 25 000
s/ 6	s/ 15 000	s/ 30 000
s/ 8	s/ 20 000	s/ 40 000

Nota: en caso de que el asegurado fallezca por accidente, la aseguradora pagara una suma asegurada de la cobertura de muerte natural más la suma asegurada de la cobertura por muerte accidental.

1.3 Requisitos de contratación

- Ser persona natural ente los 18 hasta los 75 años y 364 días y la edad máxima de permanencia hasta los 77 años y los 364 días.
- Ser cliente de BAZ
- No padecer de enfermedades preexistentes

1.4 Vigencia

- La del préstamo otorgado

1.5 Coberturas

- Muerte natural
Fin de vida del asegurado por cualquier causa de enfermedad.
- Muerte accidental
Si el asegurado sufre un accidente que dé lugar a su fallecimiento, siempre que su causa directa y única fuera un accidente que no se encuentre excluido en la presente póliza y se manifiesta a más tardar dentro de 90 (noventa) días calendarios contados desde la fecha del accidente, la COMPAÑÍA pagara la suma asegurada por Muerte Accidental a los Beneficiarios del ASEGURADO según el plan escogido en las Condiciones Particulares de la Póliza de Seguro.

1.6 Exclusiones

Son excluidos del presente contrato

MUERTE NATURAL

- Síndrome Inmune Deficiencia Adquirida (SIDA)

MUERTE ACCIDENTAL

- Por acto delictivo contra el ASEGURADO cometido en calidad de autor o cómplice por el beneficiario o heredero, dejando a salvo el derecho a recibir el capital garantizado de los restantes Beneficiarios o Herederos, si los hubiere, así como su derecho a acrecer.
- Denotación nuclear, reacción, radiación nuclear o contaminación radiactiva; independientemente de la forma que haya ocasionado la detonación nuclear, reacción, radiación nuclear o contaminación radioactiva.
- Viajes aeronáuticos que haga el ASEGURADO en calidad de pasajero en vuelos de itinerarios no fijos ni regulares; así como en operaciones o viajes submarinos.

- Participación como conductor, copiloto o acompañante en carreras o entrenamiento para carreras, de automóviles, bicicletas, motocicletas, motonetas, trimotos, cuatrimotos, motocicletas náuticas, lanchas a motor, avionetas, y de caballos.
- Realización de una actividad o deporte riesgoso, tales como artes marciales, escalamiento y caminata de montaña, paracaidismo, parapente, ala delta, aeronaves ultraligeras, esquí acuático y sobre nieve, caza submarina, salto desde puentes o puntos elevados al vacío, boxeo y caza de fieras.
- Pena de muerte o participación activa en cualquier acto delictivo o en actos voluntarios de leyes o reglamento, duelo concertado, servicio militar, así como en huelgas, motín, conmoción civil, daño malicioso, vandalismo y terrorismo.

1.7 Pago de la suma asegurada al (los) beneficiario (s)

- En caso de muerte del Asegurado el importe de la suma asegurado se paga:
 - Al beneficiario que el cliente haya asignado al momento de la contratación del seguro.
 - A falta de beneficiario designado, se pagará a los herederos legales.

1.8 Elaboración del presupuesto de préstamo personal con seguro de vida fácil

Ver Manual de Políticas y Procedimientos de Disposición de Línea de Crédito banco Azteca Perú.

1.9 Información obligatoria al cliente

El asesor financiero tiene que informar al Cliente de:

- Las características del seguro.
- Los requisitos de contratación.
- El costo del servicio.
- La vigencia y las coberturas de seguro

2 VENTA DEL SEGURO DE VIDA FACIL O SEGURO LIGADO

2.3 Registro de Solicitud de Préstamos Personal con Seguro de Vida fácil

Ver Manual de Políticas y Procedimientos de Disposición de Línea de Crédito banco Azteca Perú.

2.4 Reclamaciones

Se debe informar al cliente para reclamar el pago del seguro debe:

- Visitar cualquier agencia de BAZ a nivel nacional.
- Ver política E.3 solicitud de Pago Siniestro Seguro de Vida Fácil.

2.5 Solicitud de Préstamo Personal

Ver Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito Banco Azteca.

2.6 Ofrecimiento del Seguro de Vida Fácil

El asesor financiero debe informar el Seguro de Vida fácil es un seguro optativo y no es una condición para contratar un préstamo con Banco Azteca.

3 SEGUROS NO LIGADOS: Este seguro es opcional dentro de este seguro tenemos 4 sub productos los cuales son Seguro Mujer, Seguro Infarto, Seguro Ingreso Asegurado y el Seguro Vida Tranquilidad.

En estos seguros nos miden por la cantidad de venta que se genera a la semana la venta mínima son 2 diarios y a la semana son 12 siendo de esta manera como se los mide la productividad en cuanto a los seguros. Cabe recalcar que todos los pagos de estos seguros son al contado y en efectivo.

A continuación, explicare cada uno de los productos:

- **SEGURO MUJER:** como dice su nombre este seguro es exclusivo para las mujeres de 18 años a 75 años.

Este seguro se activa con el diagnóstico de cáncer de mama o cuello uterino, el monto de la indemnización de la póliza es de S/ 10,000 soles.

Este seguro tiene un costo único de 58 soles por todo el año

El porcentaje de pago o compensación para nosotros es el 10%.

- **SEGURO INFARTO:** como dice su nombre este seguro es en caso de que el cliente sea diagnosticado por primera ocurrencia de infarto MIOCARDIO o CORAZON.

Este seguro está enfocado tanto como para varón y mujer de 18 años a 75 años, el monto de indemnización de la póliza es de S/ 10,000 soles.

Este seguro tiene un costo único de 58 soles por todo el año.

El porcentaje de pago o compensación para nosotros es el 10%.

- **SEGURO INGRESO ASEGURADO:** Este seguro se activa cuando el cliente sufra muerte accidental, invalidez total y parcial, permanente por accidente.

Este seguro está enfocado tanto como para varón y mujer de 18 años a 75 años.

Este seguro tiene dos costos uno que es de S/ 58 soles y el otro que es de S/ 69 soles la diferencia entre ambos costos es que la póliza a indemnizar va ser mayor que la otra.

El pago es único por todo un año

El monto de indemnización de la póliza es de S/ 20,000 soles y de S/ 27,000 soles.

El porcentaje de pago o compensación para nosotros es el 10%.

- **SEGURO VIDA TRANQUILIDAD:** este seguro se activa por MUERTE NATURAL, POR MUERTE ACCIDENTAL, SEPELIO.

Este seguro está enfocado tanto como para varón y mujer de 18 años a 75 años.

Este seguro tiene dos costos uno que es de S/ 85 soles y el otro que es de S/ 185 soles la diferencia entre ambos costos es que la póliza

a indemnizar va ser mayor que la otra. La otra diferencia es que la de S/85 solo cubre para el titular, mientras que la de S/ 185 puede cubrir a un tercero que el designe,

El pago es único por todo un año

El monto de indemnización de la póliza es de S/ 10,500 soles solo por el titular y de S/ 10,500 soles incluido el titular y el tercero que designo el cliente, mas un bono de sepelio por S/ 2500 en ambos casos.

El porcentaje de pago o compensación para nosotros es el 10%.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Clima Organizacional:** El clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los miembros de una organización, está muy vinculado al grado de motivación de los empleados.
- **Relaciones Interpersonales:** Interviene la comunicación y es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente con el objetivo de dar a conocer un mensaje.
- **Ambiente Laboral:** El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador. El ambiente donde una persona desempeña su trabajo, el trato del jefe con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes,
- **Compromiso Organizacional:** Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella.
- **Motivación Económica:** Concerniente al grado en que el trabajo remunerativo existente satisface las necesidades de suficiencia, justicia, equidad y se encuentra vinculado a los resultados del trabajo y los esfuerzos desarrollados.

- **Eficiencia:** Es la capacidad de hacer las labores trazadas de la mejor manera posible con un mínimo de recursos empleados.
- **Eficacia:** Es la capacidad de acertar en la selección de los objetivos y las labores más adecuadas de acuerdo a las metas de la organización.
- **Rendimiento:** Comprende los objetivos y metas logradas, de acuerdo a las actividades y recursos utilizados por el trabajador en la empresa.
- **Incentivo:** Fórmula que asocia el sueldo percibido con la producción o rendimiento alcanzado, de forma que se estimula una mayor productividad y eficiencia.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019

2.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICAS

- Existe relación entre la estructura y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019
- Existe relación entre la recompensa, desafíos y la productividad de los trabajadores de la Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima – 2019
- Existe relación entre las relaciones y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019
- Existe relación entre la cooperación y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019.

2.5. VARIABLES

2.4.3. Variable independiente

Clima Organizacional

2.4.4. Variable dependiente

Productividad

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
CLIMA ORGANIZACIONAL (VI)	Estructura	objetivos, políticas, obligaciones	Al entrar a la organización le informaron mediante documento escrito los objetivos, políticas, obligaciones y labores
		información que recibe	La información que recibe en cada tiempo determinado sobre los objetivos y políticas de la organización es suficiente
		ordenes establecidas	Las ordenes establecidas son justas según su criterio
		delegación de responsabilidades	La delegación de responsabilidades Son claras al interior del grupo de trabajo
		Herramientas disponibles	Facilitan las herramientas necesarias para mejorar su trabajo
		Claridad	cuando inicia un trabajo se tiene claridad de cómo se va realizar
	Recompensa y desafíos	Metas	Recibe recompensa por el cumplimiento de metas. Recibe recompensa por superar

PRO DUC TIVI DAD			las metas.
		Satisfacción de necesidades	El trabajo que realiza satisface sus necesidades tanto económicas, de ascensos y aprendizaje.
		Toma de decisiones	Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.
		Tiempo	El tiempo es suficiente para realizar su trabajo
	Relaciones	Participación	Le hacen participe de las decisiones que se toman y que afectan su trabajo
		Compañerismo	Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo
		Confianza	En el equipo de trabajo y colaboradores existe confianza
		Tiempo para discernir	Existen espacios en el horario de trabajo en los cuales se comparte temas de interés con el grupo de trabajo
		Actividades de recreación	La organización realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de recreación
	Cooperación	Apoyo	para el desarrollo de sus actividades encuentra apoyo y confianza en sus superiores
		Colaboración	Los compañeros de trabajo ayudan a solucionar los problemas laborales
	Clientes nuevos	Porcentaje de eficiencia en nuevos clientes (de 0% a	Cuadro de reportes de nuevos clientes

		100%)	
	Cientes de recompra	Porcentaje de eficiencia en Cientes de recompra (de 0% a 100%)	Cuadro de reportes de Cientes de recompra
	Seguros ligados	Porcentaje de eficiencia en Seguros ligados (de 0% a 100%)	Cuadro de reportes de Seguros ligados
	Seguros no ligados	Porcentaje de eficiencia en Seguros no ligados (de 0% a 100%)	Cuadro de reportes de Seguros no ligados

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo aplicada.

Según Martínez (2004), La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación; en este caso de la investigación se utilizan teorías de clima organizacional y productividad

3.1.1. ENFOQUE

Esta investigación es de enfoque **cuantitativo**,

El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento; en este caso de la investigación sobre la variable Clima Organizacional en la Institución del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres y así poder ver la relación que tiene en cuanto a la productividad, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, 2010)

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Esta investigación es de alcance o nivel Descriptivo Correlacional.

Descriptivo: por lo que busca del estudio medir su variable, para describirlos

Correlacional: su propósito es medir la relación que exista entre el contexto de las dos variables en particular.

Sostiene que los estudios descriptivos por lo general fundamentan las investigaciones correlacionales y esta proporciona información para llevar a cabo estudios que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados. Estas investigaciones descriptivas ayudan a analizar cómo se manifiesta las variables de clima organizacional y la Productividad en el Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; esto es con la finalidad de ver la correlación de las variables de la investigación. (Hernández, 2010)

3.1.3. DISEÑO

La presente investigación es de diseño No Experimental de corte transversal correlacional.

El diseño de la investigación es NO EXPERIMENTAL, porque se es un estudio que se realiza sin manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernandez F. B., 2010)

Su propósito es describir el tema de investigación y analizar su incidencia de interrelación en el tiempo establecido, por lo mismo describirá las variables del clima organizacional y productividad.

$$X \text{ -----} r \text{ -----} Y$$

Dónde:

- X es "Clima Organizacional".
- Y es "Productividad".

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

a) Población:

La población está conformado por los trabajadores del BANCO AZTECA, EKT SAN MARTIN DE PORRES

**Número de Trabajadores del BANCO AZTECA
sede EKT SAN MARTIN DE PORRES**

Nº	Puesto	CANTIDAD PERSONAS
1	Administrador	1
2	Sub Gerente	1
3	Asesores financieros	5
4	Cajero Principal	1
5	Cajeros	4
6	Limpieza	1
7	Seguridad	1
	TOTAL	14

Fuente:

Elaboración: El Investigador

b) Muestra:

La muestra será no probabilístico – intencional

Se toma este tipo de muestreo por que se conoce bien a la población y por ende solo se tomara los 5 (cinco) asesores de negocios el cual se les medirá el clima organizacional y ellos también son los que tienen que cumplir con la productividad, en base a sus metas de Nuevos clientes, clientes recompras, venta de seguros.

$$N= n$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación, con respecto a la variable independiente se hará uso de la **técnicas la encuesta con un instrumento que es el cuestionario**; con respecto a la variable dependiente se utilizarán fuentes secundarias con una ficha de

- a) Para recolectar datos con el cuestionario de la Variable de clima Organizacional se han estructurado en 18 ítems de acuerdo a las dimensiones de la variable de estudio; los puntajes por cada

ítem fueron: Siempre (4 puntos), Casi siempre (3 puntos) Algunas veces (2 punto) y Nunca (1 puntos).

b) Para el análisis de la variable productividad se utilizara un segundo instrumento, que se ha dividido en 4 escalas en base a los porcentajes de valoración de la productividad de los trabajadores con respecto a sus metas; en clientes nuevos, clientes recompras, seguros ligados y seguros no ligados es como sigue:

- 0% hasta 20%, puntaje de 0
- 21% hasta 50%, puntaje 1
- 51% hasta 80%, puntaje de 2
- 81 hasta 100%, puntaje de 3

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se utilizará el Software SPSS, esto con la finalidad de obtener resultados con mayor certeza, se utilizará las gráficas de barra con sus interpretaciones y discusiones de cada pregunta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados en concordancia con las variables y objetivos

Variable Independiente:

- Para la variable independiente “clima organizacional” tenemos los siguientes resultados según la escala del 1 al 4 siendo 1 el más bajo y 4 el más alto

	Clima Organizacional																		
	Estructura						Recompensa y desafío					Relaciones					Cooperación		
	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	
Asesor 1	4	4	2	2	2	1	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	
Asesor 2	3	2	3	1	3	3	4	2	2	3	1	4	4	2	3	1	1	3	
Asesor 3	4	3	2	2	2	1	4	4	1	2	1	4	4	2	1	1	2	2	
Asesor 4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	1	2	2	3	4	1	1	2	1	
Asesor 5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	1	4	4	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

En el siguiente cuadro tenemos el promedio de las dimensiones de la variable independiente

Clima Organizacional				
	Estructura	Recompensa y Desafío	Relaciones	Cooperación
Asesor 1	2.5	3.2	3	3.33
Asesor 2	2.5	2.4	3.25	1.67
Asesor 3	2.33	2.4	2.75	1.67
Asesor 4	3.17	2.8	2.5	1.33
Asesor 5	3.17	2.8	3.5	3

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Presentación del tablas y gráficos según de la variable clima organizacional

Dimensión 1: Estructura

Tabla 1

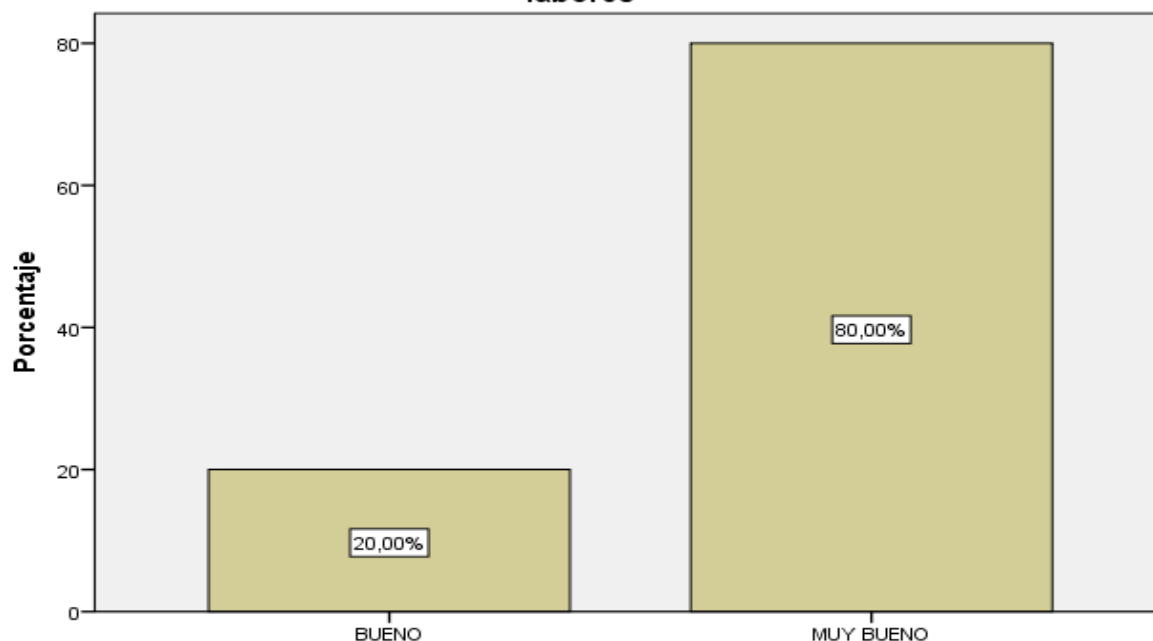
Al entrar a la organización le informaron los objetivos, políticas, obligaciones y labores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	1	20,0	20,0	20,0
	MUY BUENO	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Al entrar a la organización le informaron los objetivos, políticas, obligaciones y labores



Fuente: Tabla N° 01

Elaboración: El investigador

Gráfico 1

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 80% de los trabajadores considera muy bueno la información que le brindaron al entrar a la organización sobre los objetivos, políticas, obligaciones y labores, el 20% considera que fue bueno;

por tanto podemos decir que en su mayoría los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos, políticas, obligaciones y labores dentro de la empresa.

Tabla 2

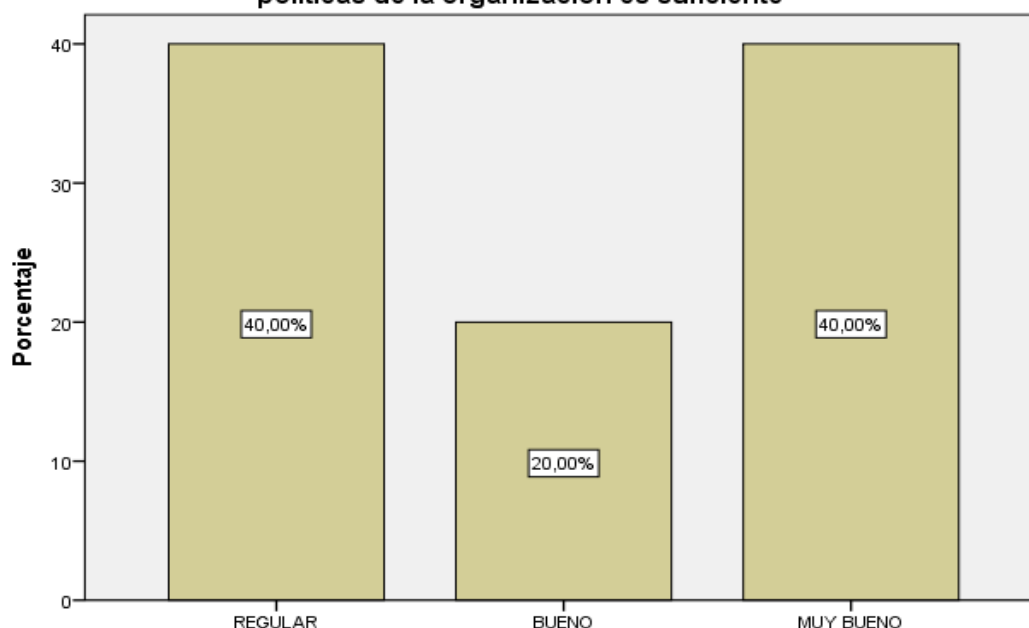
La información que recibe en cada tiempo determinado sobre los objetivos y políticas de la organización es suficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	2	40,0	40,0	40,0
	BUENO	1	20,0	20,0	60,0
	BUENO	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

La información que recibe en cada tiempo determinado sobre los objetivos y políticas de la organización es suficiente



Fuente: Tabla N° 02

Elaboración: El investigador

Gráfico 2

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 40% de los trabajadores considera muy bueno la información que recibe en cada tiempo determinado sobre los objetivos y políticas de la organización, el 20% considera que fue bueno y el 40% regular; por tanto podemos decir que reciben información en cada tiempo determinado sobre los objetivos y políticas de la organización.

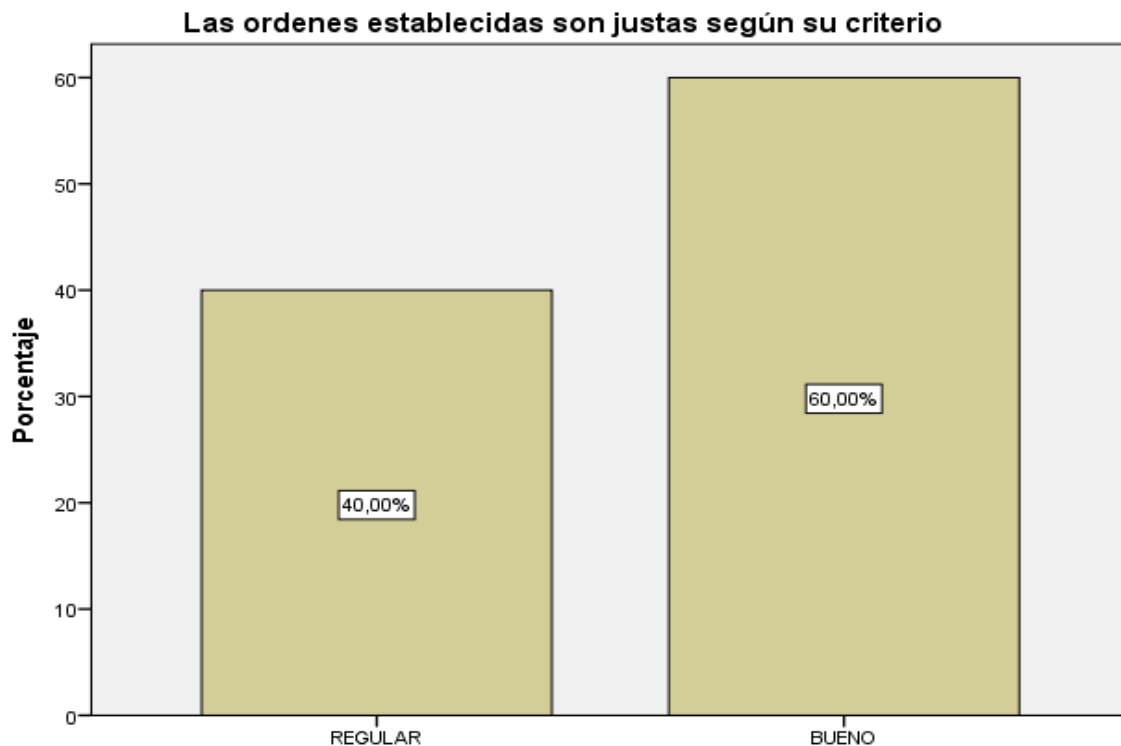
Tabla 3

Las ordenes establecidas son justas según su criterio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	2	40,0	40,0	40,0
	BUENO	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 03

Elaboración: El investigador

Gráfico 3

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 60% de los trabajadores considera bueno las órdenes establecidas y son justas según su criterio, el 40% considera regular; por tanto podemos decir que las órdenes establecidas son justas según su criterio dentro de la empresa.

Tabla 4

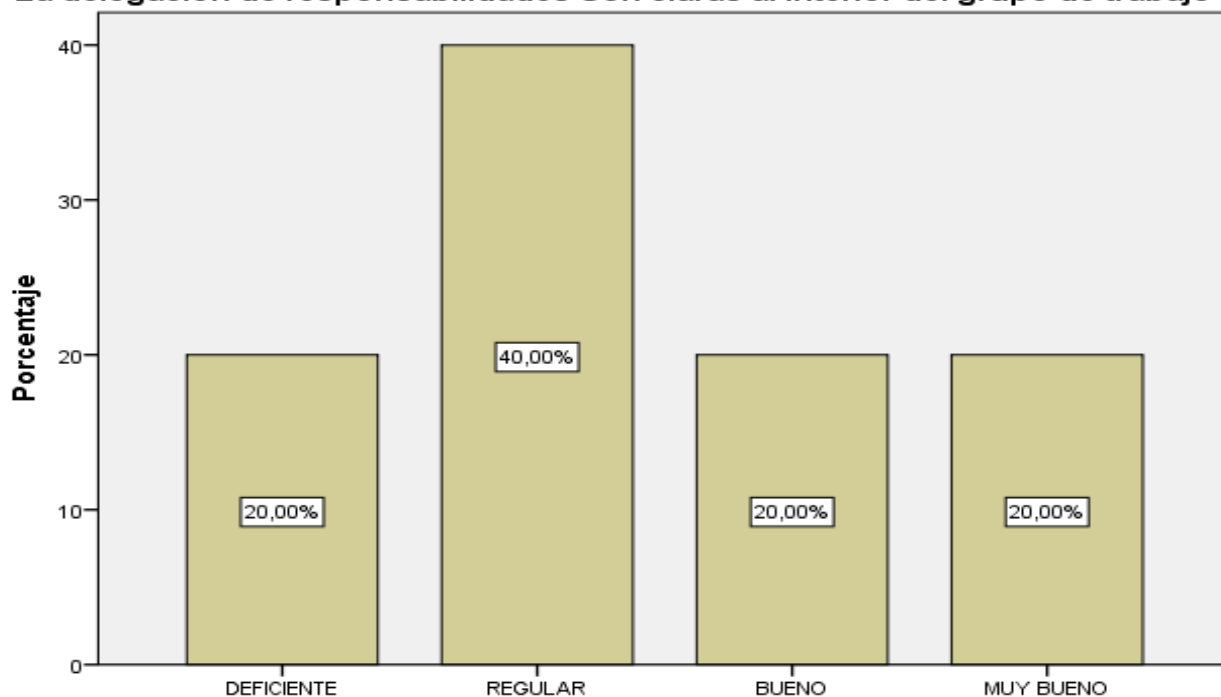
La delegación de responsabilidades Son claras al interior del grupo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	2	40,0	40,0	60,0
	BUENO	1	20,0	20,0	80,0
	BUENO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

La delegación de responsabilidades Son claras al interior del grupo de trabajo



Fuente: Tabla N° 04

Elaboración: El investigador

Gráfico 4

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 40% de los trabajadores considera regular la delegación de responsabilidades y son claras al interior del grupo de trabajo, el 20% considera bueno, el 20% muy bueno y el 20 % deficiente; por tanto podemos decir que la delegación de responsabilidades son regularmente claras al interior del grupo, teniendo el ocasiones falencias.

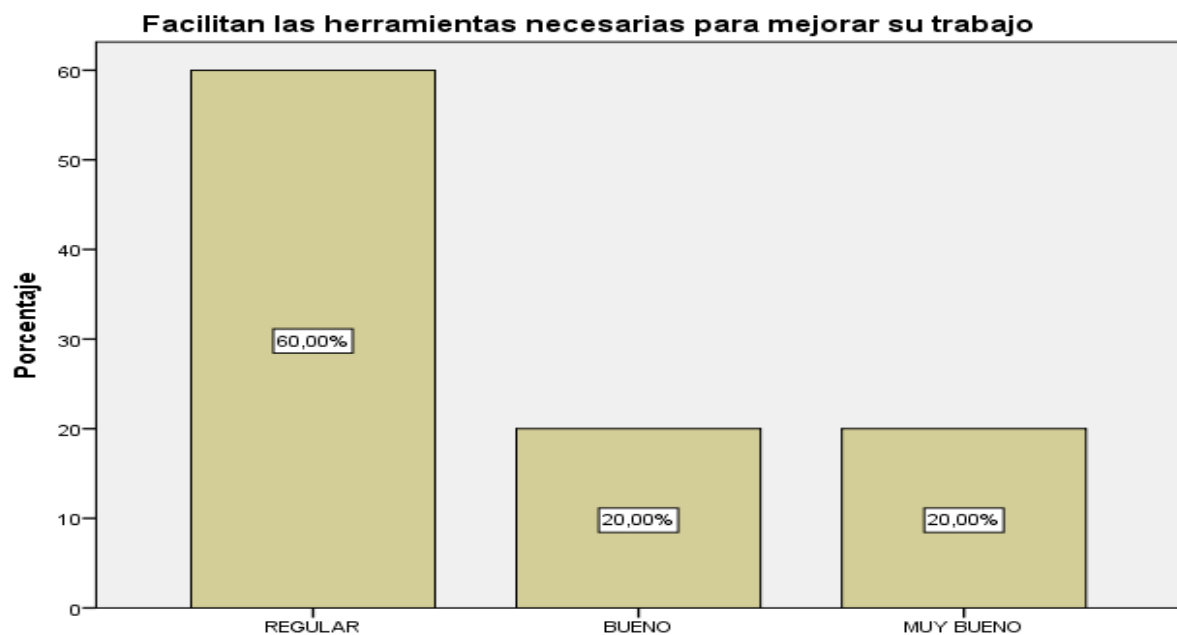
Tabla 5

Facilitan las herramientas necesarias para mejorar su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	3	60,0	60,0	60,0
	BUENO	1	20,0	20,0	80,0
	BUENO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 05

Elaboración: El investigador

Gráfico 5

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 60% de los trabajadores considera regular el facilitar las herramientas necesarias para mejorar su trabajo, el 20% considera bueno y el 20% muy bueno; por tanto podemos decir que regularmente facilitan las herramientas necesarias para mejorar su trabajo.

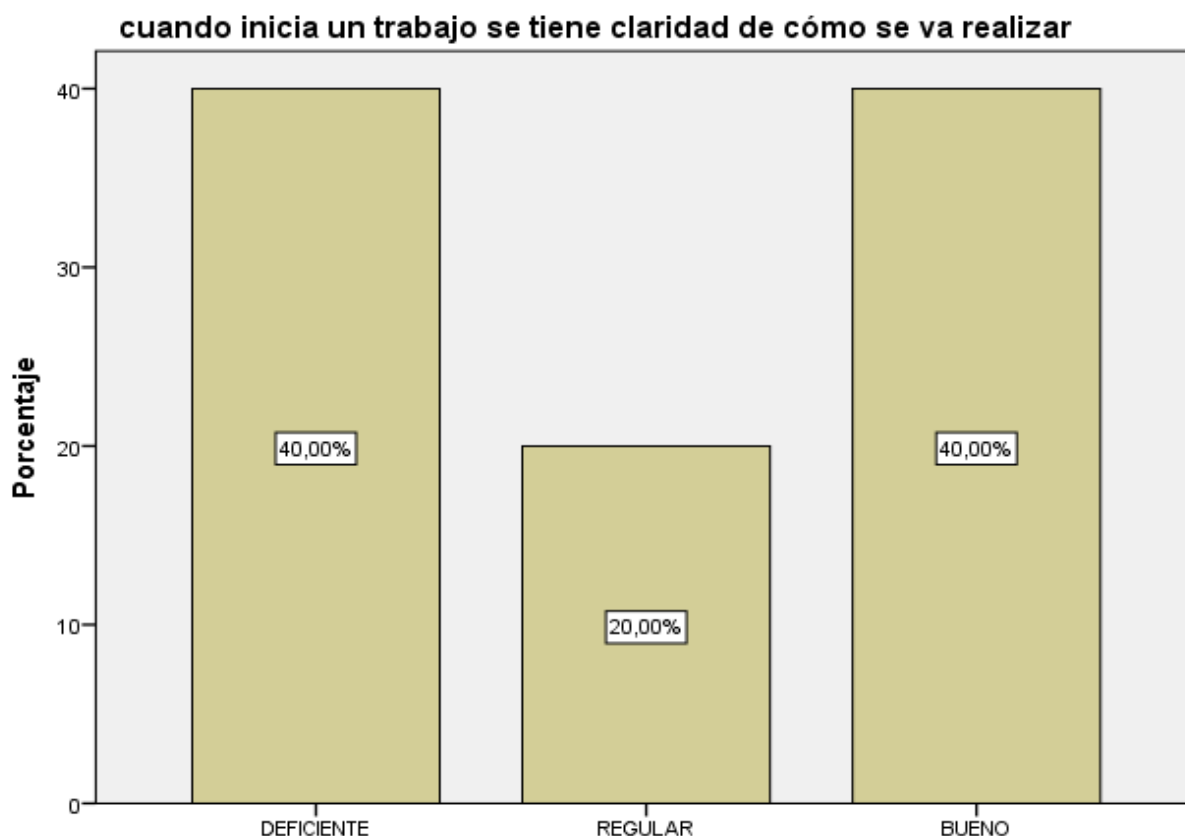
Tabla 6

cuando inicia un trabajo se tiene claridad de cómo se va realizar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	2	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	1	20,0	20,0	60,0
	BUENO	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 06

Elaboración: El investigador

Gráfico 6

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 40% de los trabajadores considera bueno porque cuando inicia un trabajo se tiene claridad de cómo se va realizar, el 20% considera regular y el 40% deficiente; por tanto podemos decir que regularmente cuando inicia un trabajo tienen claro de cómo se va realizar.

Dimensión 2: Recompensa y Desafíos

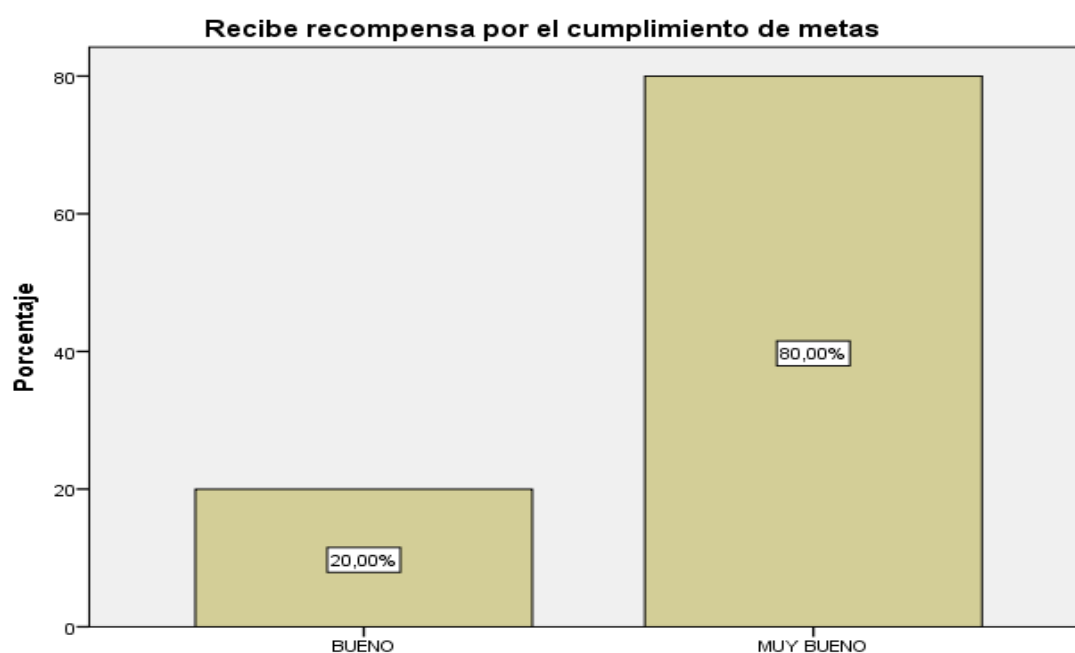
Tabla 7

Recibe recompensa por el cumplimiento de metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	1	20,0	20,0	20,0
	BUENO	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 07

Elaboración: El investigador

Gráfico 7

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 80% de los trabajadores considera muy bueno recibir recompensa por el cumplimiento de metas, el 20% considera bueno; por tanto podemos decir que la recompensa por el cumplimiento de metas es muy buena dentro de la empresa.

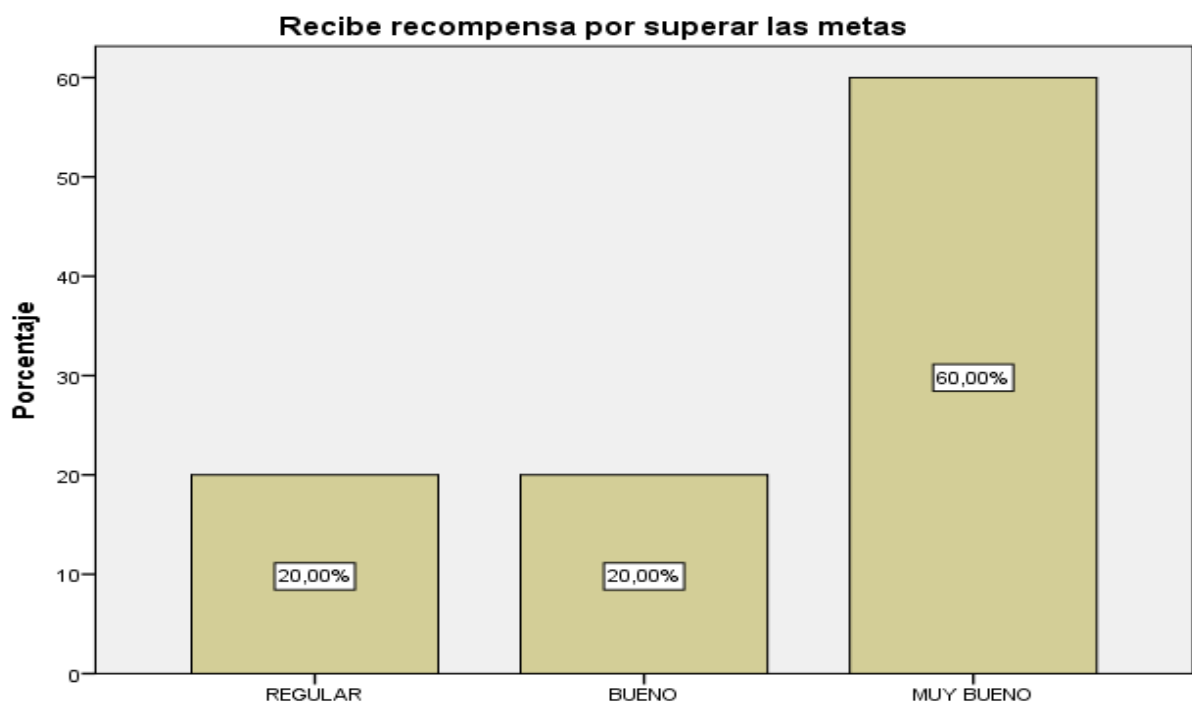
Tabla 8

Recibe recompensa por superar las metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	1	20,0	20,0	20,0
	BUENO	1	20,0	20,0	40,0
	BUENO	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 08

Elaboración: El investigador

Gráfico 8

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 60% de los trabajadores considera muy bueno las recompensa por superar las metas, el 20% considera bueno y el 20% regular; por tanto podemos decir que las recompensas por superar las metas es muy bueno dentro de la empresa.

Tabla 9

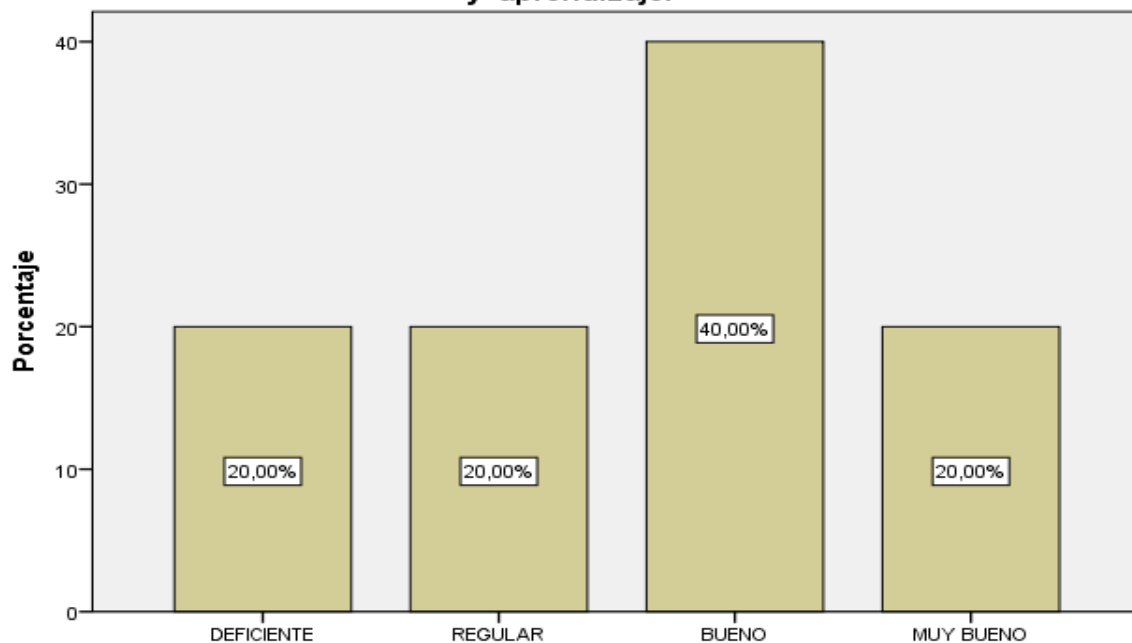
El trabajo que realiza satisface sus necesidades tanto económicas, de ascensos y aprendizaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	1	20,0	20,0	40,0
	BUENO	2	40,0	40,0	80,0
	BUENO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

El trabajo que realiza satisface sus necesidades tanto económicas, de ascensos y aprendizaje.



Fuente: Tabla N° 09

Elaboración: El investigador

Gráfico 9

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 20% de los trabajadores considera muy bueno la satisfacción de sus necesidades tanto económicas, de ascensos y aprendizaje, el 40% considera bueno, el 20% regular y el 20% deficiente; por tanto podemos decir que la empresa satisface sus necesidades tanto económicas, de ascensos y aprendizaje dentro de la empresa es bueno.

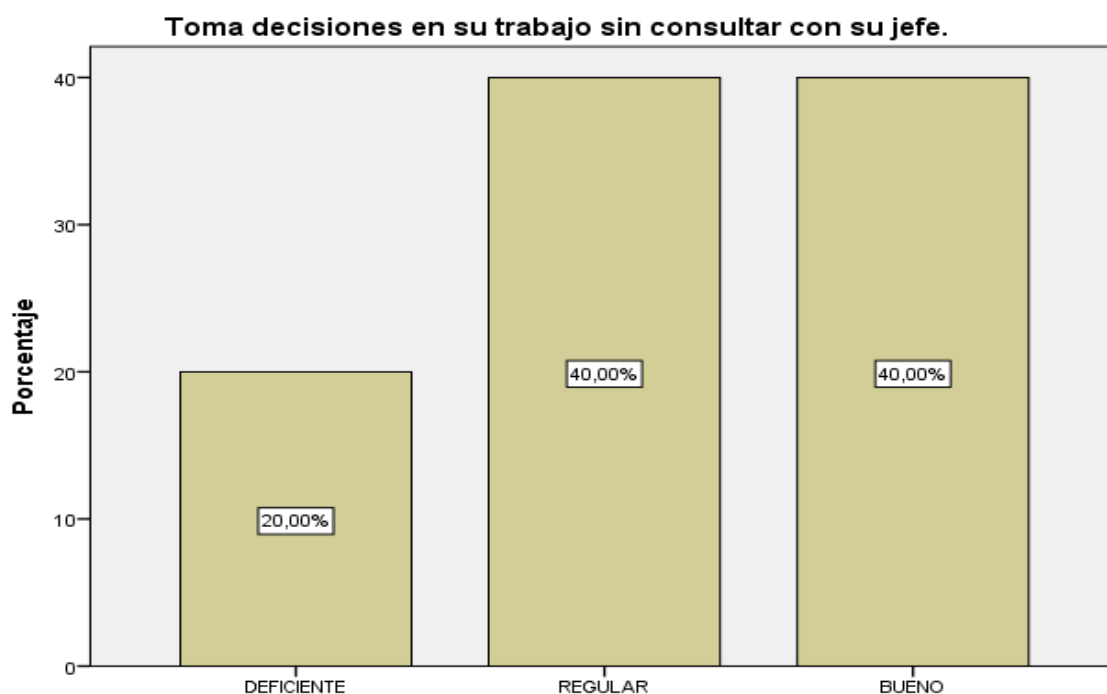
Tabla 10

Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	2	40,0	40,0	60,0
	BUENO	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: El investigador

Gráfico 10

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 40% de los trabajadores considera bueno la toma decisiones en su trabajo independientemente de consultar con su jefe, el 40% regular y el 20% deficiente; por tanto podemos decir que la toma decisiones dentro de la empresa es regularmente a bueno porque no siempre se los permiten.

Dimensión 3: Relaciones

Tabla 11

El tiempo es suficiente para realizar su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	2	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 11

Elaboración: El investigador

Gráfico 11

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 60% de los trabajadores considera regular el tiempo que le es asignado para realizar su trabajo y el 40% considera deficiente por tanto podemos decir que el tiempo que le es asignado para realizar su trabajo dentro de la empresa no es suficiente.

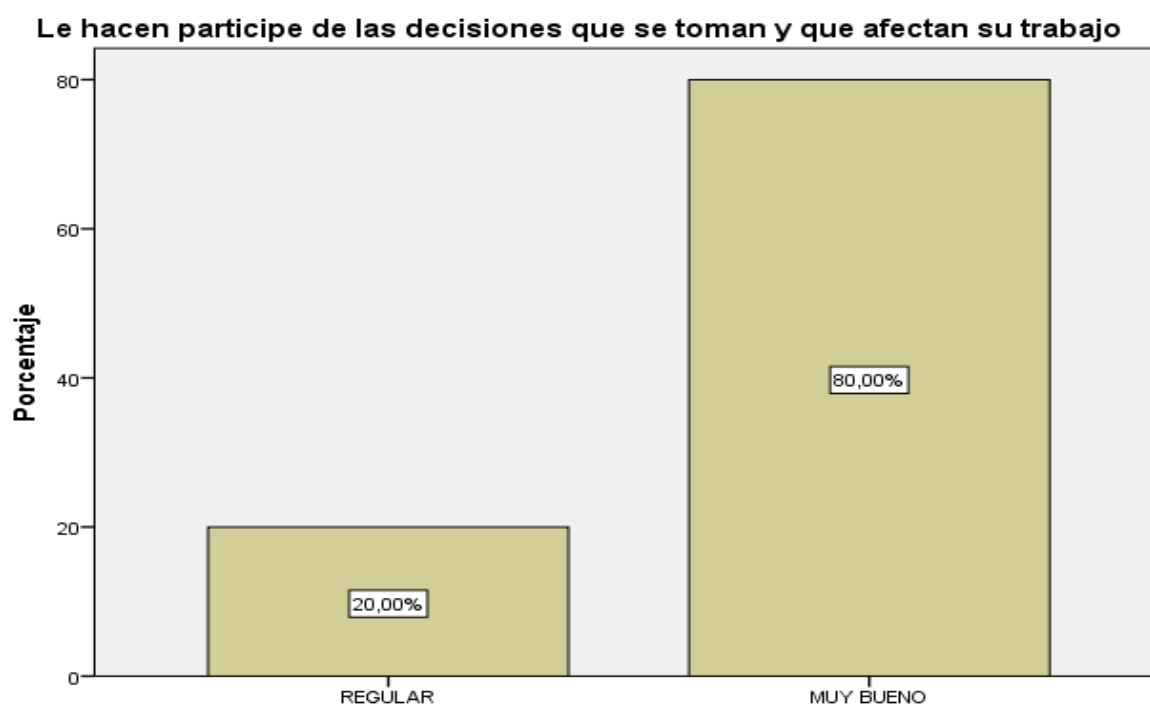
Tabla 12

Le hacen participe de las decisiones que se toman y que afectan su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	1	20,0	20,0	20,0
	BUENO	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: El investigador

Gráfico 12

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 80% de los trabajadores considera muy bueno que les hagan participe de las decisiones que se toman y que afectan su trabajo y el 20% considera regular por tanto podemos decir que si les hacen participe de las decisiones que se toman y que afectan su trabajo dentro de la empresa.

Dimensión 4: Cooperación

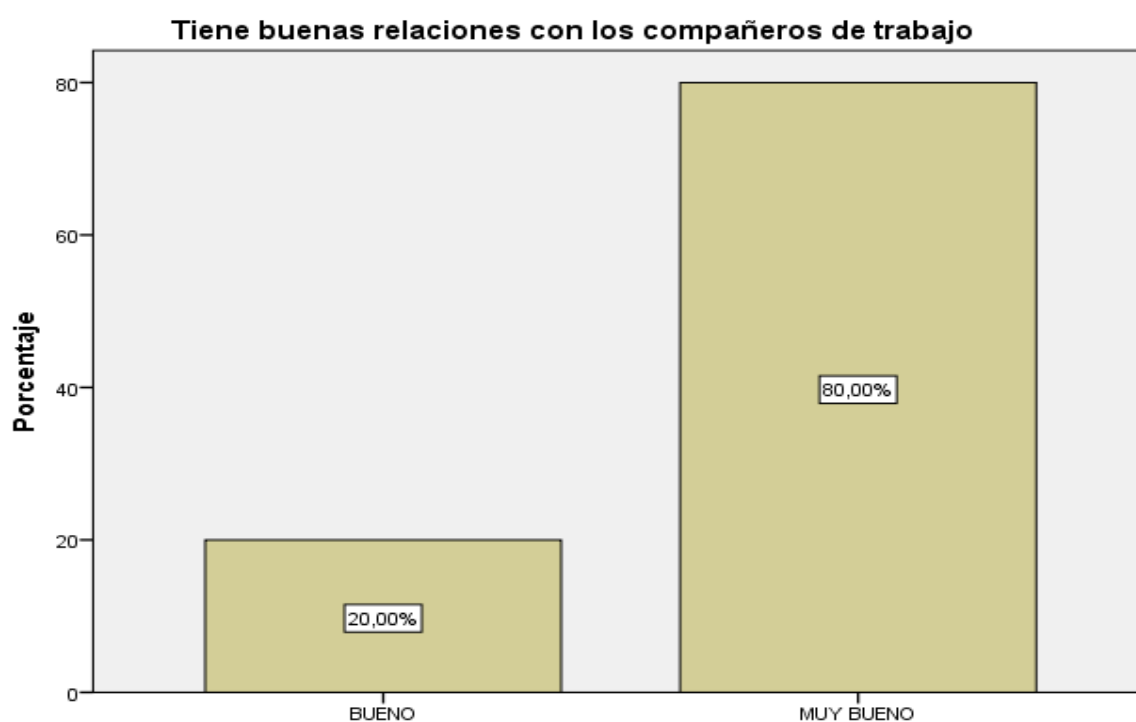
Tabla 13

Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	1	20,0	20,0	20,0
	MUY BUENO	4	80,0	80,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 13

Elaboración: El investigador

Gráfico 13

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 80% de los trabajadores considera muy bueno las relaciones con los compañeros de trabajo y el 20% considera bueno por tanto podemos decir que las relaciones con los compañeros de trabajo es bueno y también el clima laboral es favorable para su buen desempeño dentro de la empresa.

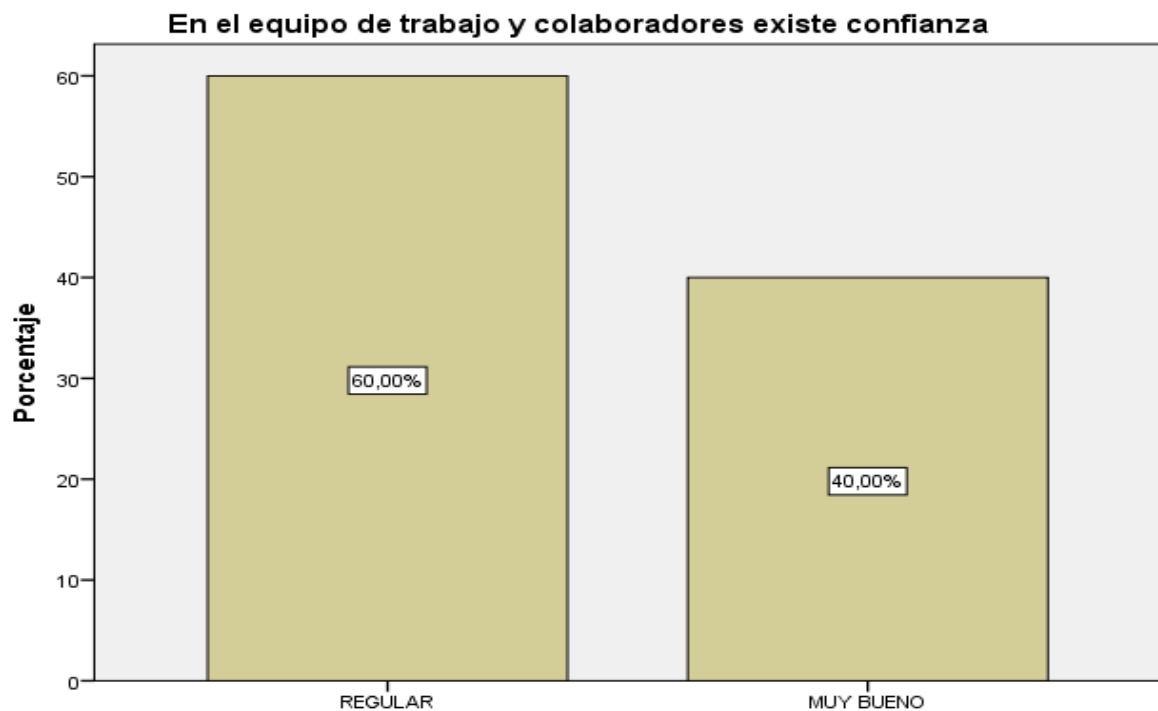
Tabla 14

En el equipo de trabajo y colaboradores existe confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	3	60,0	60,0	60,0
	BUENO	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 14

Elaboración: El investigador

Gráfico 14

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 40% de los trabajadores considera bueno el equipo de trabajo y en los colaboradores existe confianza y el 60% considera regular por tanto podemos decir que no es muy buena la confianza en el equipo de trabajo y colaboradores.

Tabla 15

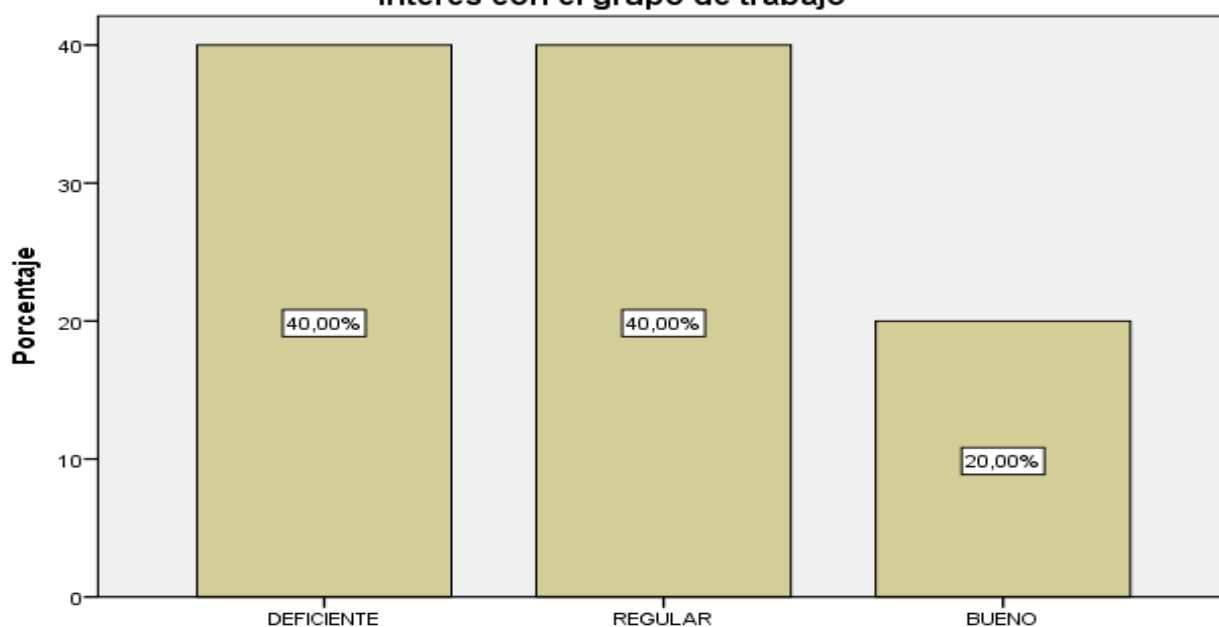
Existen espacios en el horario de trabajo en los cuales se comparte temas de interés con el grupo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	2	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	2	40,0	40,0	80,0
	BUENO	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Existen espacios en el horario de trabajo en los cuales se comparte temas de interés con el grupo de trabajo



Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: El investigador

Gráfico 15

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 20% de los trabajadores considera bueno los espacios en el horario de trabajo en los cuales se comparte temas de interés con el grupo de trabajo, el 40% considera regular y el 40% deficiente por tanto podemos decir que no existen espacios en el horario de trabajo en los cuales se comparte temas de interés con el grupo de trabajo

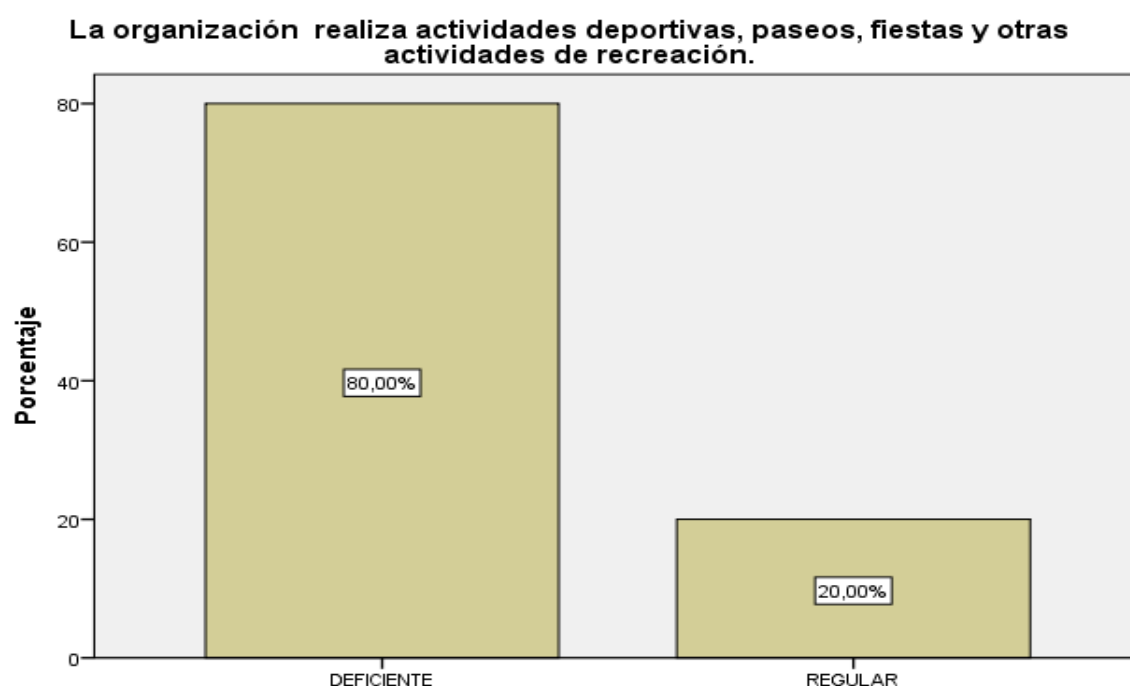
Tabla 16

La organización realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de recreación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	4	80,0	80,0	80,0
	REGULAR	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 16

Elaboración: El investigador

Gráfico 16

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 20% de los trabajadores considera regular la organización para realizar actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de recreación y el 80% considera deficiente por tanto podemos decir que la organización para realizar actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de recreación por parte de la empresa es deficiente y que los trabajadores no tienen un tiempo para poder socializar.

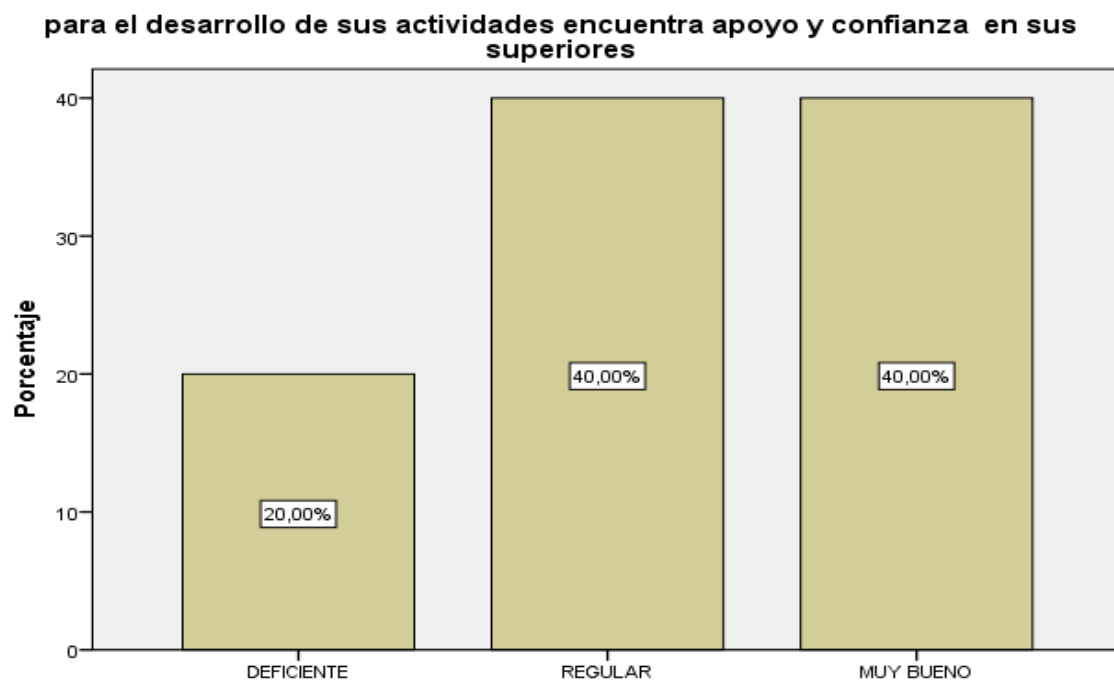
Tabla 17

para el desarrollo de sus actividades encuentra apoyo y confianza en sus superiores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	2	40,0	40,0	60,0
	BUENO	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 17

Elaboración: El investigador

Gráfico 17

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 40% de los trabajadores considera muy bueno el apoyo y confianza al desarrollo de sus actividades, el 40% considera regular y el 20% deficiente por tanto podemos decir que para el desarrollo de sus actividades encuentra apoyo y confianza en sus superiores y esto permite tener una mejor relación de empleado-superior.

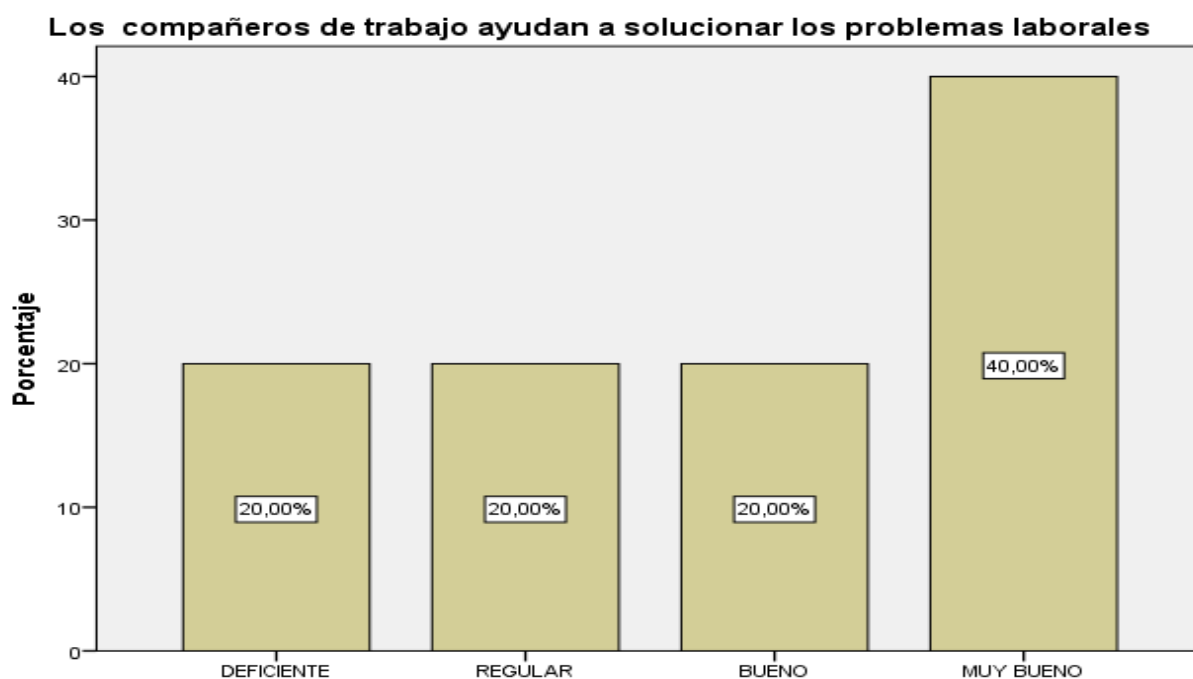
Tabla 18

Los compañeros de trabajo ayudan a solucionar los problemas laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	1	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	1	20,0	20,0	40,0
	BUENO	1	20,0	20,0	60,0
	BUENO	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 18

Elaboración: El investigador

Gráfico 18

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 40% de los trabajadores considera muy bueno la ayuda de sus compañeros de trabajo, a solucionar los problemas laborales el 20% considera bueno, el 20% regular y el 20% deficiente por tanto podemos decir que es bueno la ayuda de los compañeros de trabajo para solucionar los problemas laborales.

Variable dependiente:

Para la variable dependiente “Productividad” se tomó 4 dimensiones que tienen la siguiente escala

Dimensión	Escala
Clientes Nuevos	De 1 al 6 a la semana
Clientes Recompra	De 1 al 6 a la semana
Seguros Ligados	De 1 al 12 a la semana
Seguros no Ligados	De 1 a 6.5 a la semana

Según el cuadro mostrado se puede interpretar de la siguiente manera:

Actualmente la institución financiera BANCO AZTECA pide a cada asesor vender como un mínimo de 6 créditos de clientes nuevos, también un mínimo de 6 créditos de clientes recompras, en cuanto a seguros ligados el mínimo en cantidad de ventas son de 12 seguros no ligados y en cuanto a seguros no ligados la calidad que este debe tener es en un promedio de 6.5 todas estas ventas están consideradas semanal, de esta manera se puede medir si un asesor financiero está cumpliendo con los objetivos y metas trazadas por la institución.

Para unificar las escalas se tomó el siguiente criterio

Dimensión	Escala
Clientes Nuevos	1 a 2 = 1 3 = 2 4 a 5 = 3 6 = 4
Clientes Recompra	1 a 2 = 1 3 = 2 4 a 5 = 3 6 a + = 4
Seguros Ligados	1 a 3 = 1 4 a 6 = 2 7 a 9 = 3 10 a 12 = 4
Seguros no Ligados	0 a 4.9 = 1 a 5.2 = 2 5.3 a 6 = 3 6.1 a 6.5 = 4

Resultados de la productividad mensual de los 5 asesores:

	PRODUCTIVIDAD DEL MES DE JUNIO															
	Clientes Nuevos				Recompra				Seguros Ligados				Seguros no Ligados			
ASESORES	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Asesor 1	3	2	5	4	5	4	4	6	7	1	10	6	5.3	4.8	5.3	5.0
Asesor 2	2	5	1	5	9	8	8	4	5	11	8	2	4.8	5.4	4.9	4.3
Asesor 3	4	2	3	2	8	4	3	6	7	6	10	6	5.0	5.1	4.9	5.4
Asesor 4	4	4	1	2	8	9	4	5	8	4	9	9	5.5	5.7	5.6	6.2
Asesor 5	1	1	2	5	4	1	6	7	8	10	10	9	5.5	6.3	5.5	6.0

Fuente: Ficha de Recolección de datos

Elaboración: El investigador

Según la tabla presentada se puede decir lo siguiente:

Durante el mes de junio el asesor 2 con el asesor 4 tuvieron una mejor productividad en comparación con los demás asesores ya que se ve reflejado en sus ventas tanto como cliente nuevos, clientes recompras, seguros ligados y seguros no ligados; siendo este una de las metas que la institución establece y por ende los asesores tienen que cumplir estas metas.

Baremo según el criterio de la escala de los 5 asesores; siendo 01 la menor productividad y 04 la mayor

	Clientes Nuevos				Prom	Recompra				Prom	Seguros Ligados				Prom	Seguros no ligados				Prom
	S1	S2	S3	S4		S1	S2	S3	S4		S1	S2	S3	S4		S1	S2	S3	S4	
ASESORES	S1	S2	S3	S4		S1	S2	S3	S4		S1	S2	S3	S4		S1	S2	S3	S4	
Asesor 1	2	1	3	3	2.3	3	2	3	4	3	3	1	4	2	2.5	3.0	1.0	3.0	3.0	2.5
Asesor 2	1	3	1	3	2	4	4	4	3	3.75	2	4	3	1	2.5	1.0	3.0	1.0	1.0	1.5
Asesor 3	1	1	1	3	1.5	3	1	4	4	3	3	4	4	3	3.5	3.0	4.0	3.0	3.0	3.3
Asesor 4	3	3	1	1	2	4	4	3	3	3.5	3	2	3	3	2.75	3.0	3.0	3.0	4.0	3.3
Asesor 5	1	1	1	3	1.5	3	1	4	4	3	3	4	4	3	3.5	3.0	4.0	3.0	3.0	3.3

Fuente: Ficha de Recolección de datos

Elaboración: El investigador

Dimensión 1: Clientes Nuevos

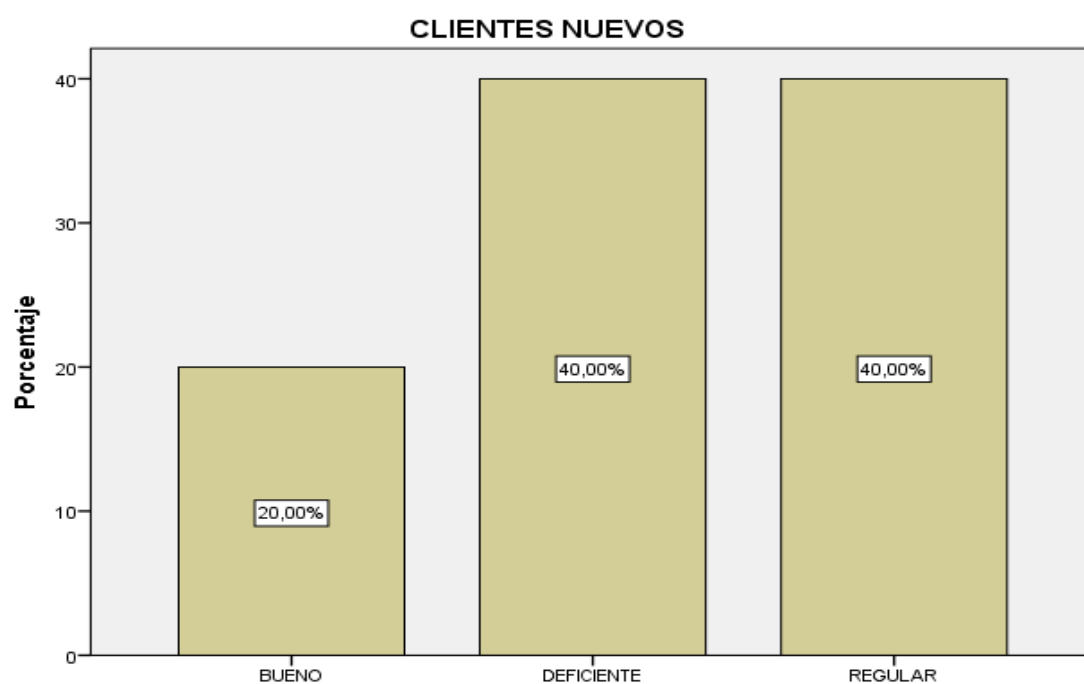
Figura 1

Cientes nuevos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	1	20,0	20,0	20,0
	DEFICIENTE	2	40,0	40,0	60,0
	REGULAR	2	40,0	40,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de Recolección de datos

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 19

Elaboración: El investigador

Gráfico 19

Análisis e interpretación:

En el grafico N° 19 según la escala de meta el 40% de los trabajadores obtuvo un nivel de productividad regular en la obtención de clientes nuevos, el 40% fue deficiente y solo el 20% se encuentra en un nivel bueno.

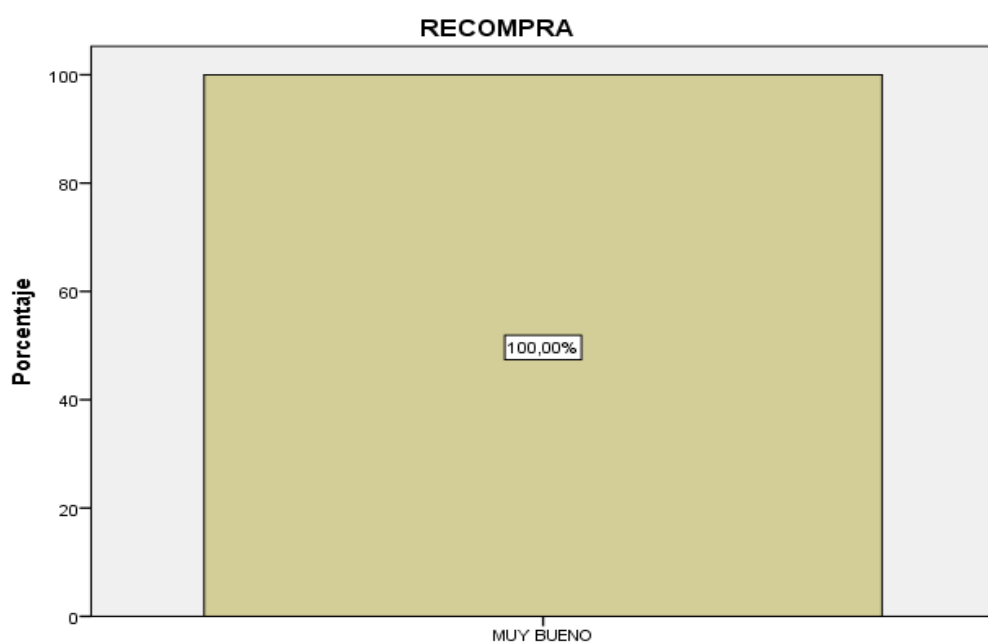
Dimensión 2: Clientes de Recompra

Tabla 19

RECOMPRA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY BUENO	5	100,0	100,0	100,0

Fuente: Ficha de Recolección de datos

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 20

Elaboración: El investigador

Gráfico 20

Análisis e interpretación:

En el gráfico N° 20 según la escala de meta del 100% los trabajadores obtuvieron un nivel de productividad muy buena en la obtención de clientes de recompra.

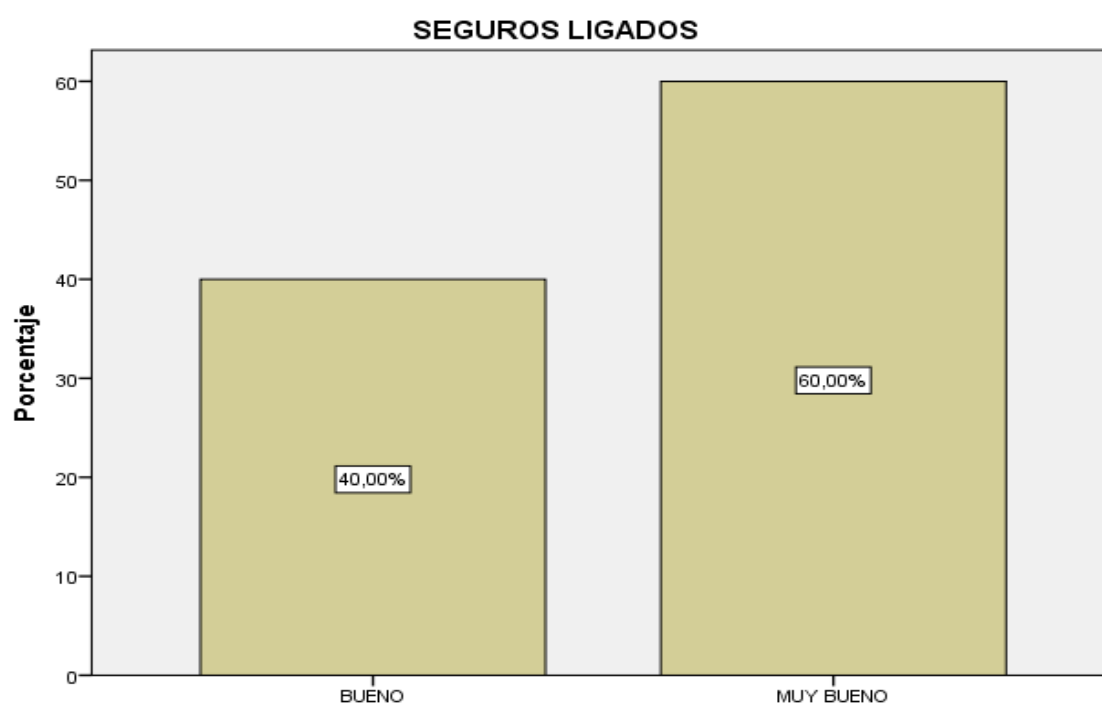
Dimensión 3: Seguros Ligados

Tabla 20

SEGUROS LIGADOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	2	40,0	40,0	40,0
	MUY BUENO	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de Recolección de datos

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 21

Elaboración: El investigador

Gráfico 21

Análisis e interpretación:

En el grafico N° 21 según la escala de meta el 60% de los trabajadores obtuvo un nivel de productividad muy bueno en la obtención de seguros ligados, el 40% se encuentra en un nivel bueno.

Dimensión 4: Seguros No Ligados

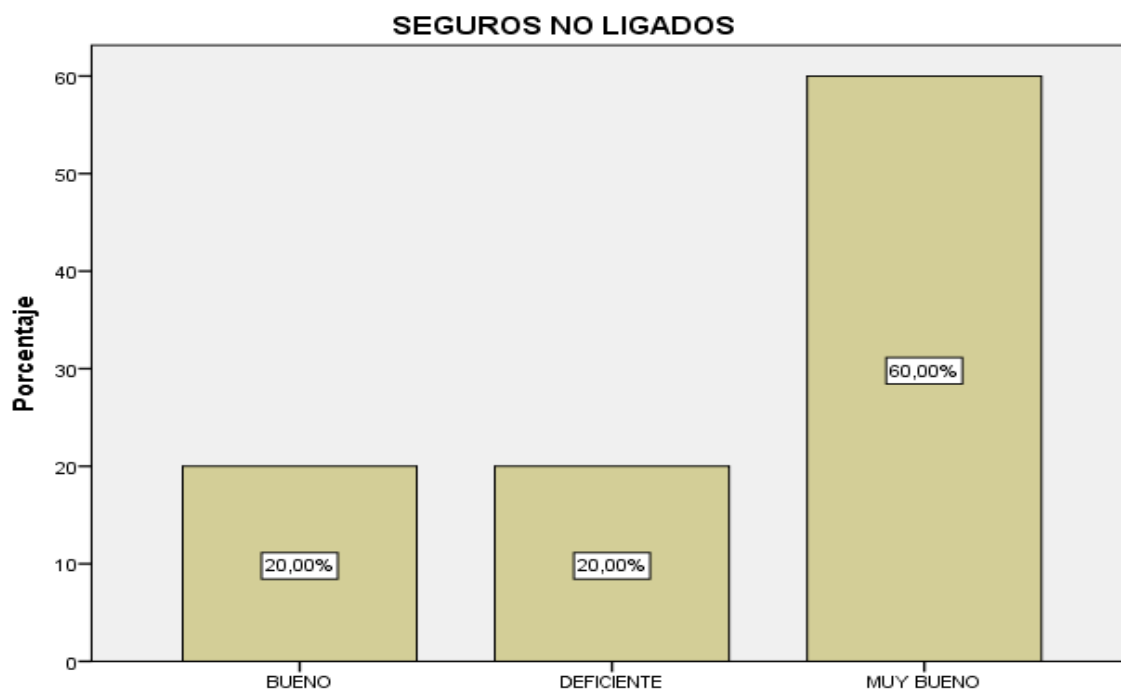
Tabla 21

SEGUROS NO LIGADOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	1	20,0	20,0	20,0
	DEFICIENTE	1	20,0	20,0	40,0
	MUY BUENO	3	60,0	60,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de Recolección de datos

Elaboración: El investigador



Fuente: Tabla N° 22

Elaboración: El investigador

Gráfico 22

Análisis e interpretación:

En el grafico N° 22 según la escala de meta el 60% de los trabajadores obtuvo un nivel de productividad muy buena en la obtención de seguros no ligados, el 20% fue deficiente y el 20% se encuentra en un nivel bueno.

4.2 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

Para contrastar las hipótesis vamos utilizar la prueba de Correlación de Rho de Spearman siguiendo el análisis del coeficiente (valor de rho) como se muestra:

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

HIPOTESIS GENERAL:

Existe relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima – 2019

Tabla 22

Correlaciones

		Clima_Organiza cional	Productividad
Clima_Organizacional	Correlación de Spearman	1	,034
	Sig. (bilateral)		,045
	N	5	5
Productividad	Correlación de Spearman	,034	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	5	5

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de spearman que nos arrojó un resultado de 0.034 que es casi un 3.5%; en tal sentido podemos decir que existe una correlación positiva baja entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.045, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces se acepta la hipótesis de investigación.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 01

Existe relación entre la estructura y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019

Tabla 23

Correlaciones

		Estructura	Productividad
Estructura	Correlación de Spearman	1	,568
	Sig. (bilateral)		,018
	N	5	5
Productividad	Correlación de Spearman	,568	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	5	5

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de spearman que nos arrojó un resultado de 0.568 que es casi un 57%; en tal sentido podemos decir que existe una correlación positiva moderada entre la estructura y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.018, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces se acepta la hipótesis específica N° 01.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 02

Existe relación significativa entre la recompensa, desafíos y la productividad de los trabajadores de la Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima – 2019

Tabla 24

Correlación Especifica 02

		Recompensa_D esafios	Productividad
Recompensa_Desafios	Correlación de Spearman	1	,020
	Sig. (bilateral)		,045
	N	5	5
Productividad	Correlación de Spearman	,020	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	5	5

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de spearman que nos arrojó un resultado de 0.020 que es un 2%; en tal sentido podemos decir que existe una correlación positiva baja entre la recompensa, desafíos y la productividad de los trabajadores de la Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.045, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces se acepta la hipótesis específica N° 02.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 03

Existe relación significativa entre las relaciones y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019

Tabla 25

Correlación Específica 03

		Relaciones	Productividad
Relaciones	Correlación de Spearman	1	-,512
	Sig. (bilateral)		,037
	N	5	5
Productividad	Correlación de Spearman	-,512	1
	Sig. (bilateral)	,037	
	N	5	5

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de spearman que nos arrojó un resultado de -0.512 que es un -51%; en tal sentido podemos decir que existe una relación negativa moderada entre la relaciones y la productividad de los trabajadores de la Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.037, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces se acepta la hipótesis específica N° 03.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 04

Existe relación significativa entre la cooperación y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres, Lima - 2019.

Tabla 26

Correlación Especifica 04

Correlaciones		Cooperación	Productividad
Cooperación	Correlación de Spearman	1	-,151
	Sig. (bilateral)		,040
	N	5	5
Productividad	Correlación de Spearman	-,151	1
	Sig. (bilateral)	,040	
	N	5	5

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

Análisis e interpretación:

Teniendo en cuenta la prueba del coeficiente de correlación de spearman que nos arrojó un resultado de -0.151 que es -1.51%; en tal sentido podemos decir que existe una relación negativa muy baja entre cooperación y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; también tomando en cuenta el valor de la significancia que es 0.040, siendo este menor a 0.05 que es el margen de error, entonces se acepta la hipótesis específica N° 04.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta investigación se planteó determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres de la ciudad de Lima. El resultado del presente estudio; da garantía de su validez, puesto que se tuvo instrumentos válidos y fiables.

El desarrollo de un buen clima organizacional permite el involucramiento pleno de cada uno de sus miembros, razón por la cual es considerado como la parte fundamental de toda organización; desde esta óptica Chiavenato (2000) dice que; el clima organizacional está referido a la adaptación de los miembros de la organización al entorno donde actúan o laboran, los cuales obedecen no sólo a la satisfacción de las necesidades físico-personales y de seguridad, sino también a la exigencia de ser parte de un grupo social, necesidad de satisfacción emocional y de autorrealización personal y grupal.

El clima organizacional tiene una repercusión directa en el bienestar de los empleados; en un ambiente laboral positivo se trabaja muchísimo mejor. Mantener a un empleado motivado en el trabajo no es solo una cuestión monetaria, sino también una combinación de diversos elementos.

Venutolo (2009) en su investigación Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires, concluye que El clima laboral y la productividad están relacionadas en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires; según los resultados obtenidos en BANCO AZTECA EKT SAN MARTIN DE PORRES – Lima el clima organizacional tiene una relación con la productividad ya que se encontró un coeficiente de correlación de 0.034 es decir solo un 3.4%; entonces la productividad no depende mucho del clima organizacional, los asesores financieros del Banco están más dedicados a cumplir sus metas y el clima organizacional no es un factor importante que condicione su productividad, ya sea bueno o malo el clima organizacional los trabajadores siempre están

enfocados en cumplir las metas propuestas por el banco; Asimismo, Phegan (1998) dice que el clima está integrado por una variedad de eventos que rodean a los miembros de una organización y que condicionan la realización de una situación coyuntural. En consecuencia, el clima se define como un determinado ambiente social integrada por un conjunto de particularidades que lo diferencian de otras entidades, y que ejercen fuerza, condición y límites en el comportamiento de los individuos; tal como refiere Phegan cada entidad es muy diferente y cada uno tiene su particularidad como es el caso de las entidades financieras y particularmente del Banco Azteca.

Venutolo (2009) también concluye que efectivamente existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante; según los resultados obtenidos en esta investigación manifiesta que el clima organizacional es fundamental para la organización; en nuestra investigación se encontró que el clima organizacional si tiene una relación pero muy bajo en algunos aspectos, en tal sentido podemos decir que según la investigación de Venutolo los resultados se asemejan.

Quispe (2002) en su investigación el clima laboral y su influencia en la productividad de la microempresas en chincha concluye que el grupo de personal y colaboradores integrantes de las microempresas manifiestan sentirse cómodos de formar parte de dichas entidades; sin embargo, existe un grupo reducido de personas que indican no sentirse satisfechos, debido a la mala comunicación que existe entre los jefes y los empleados; en nuestra investigación realizada lo que corresponde a la dimensión estructura se refiere al entorno de trabajo, por ello el resultado que se ha obtenido en esta dimensión es de 57% de relación que viene a ser la mitad de los encuestados, de acuerdo a estos resultados podemos afirmar lo que dice Quispe en su investigación ya que solo un grupo reducido de personas no se sienten satisfechos.

Pando (2013) en su investigación clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la micro red aucayacu del distrito de José Crespo y Castillo concluye que, No fomentar trabajo en equipo entre los directivos y trabajadores de la Micro Red Aucayacu ocasiona una falta de

compañerismo y participación en las actividades administrativas, lo que incide finalmente en el desempeño y falta de compromiso, la falta de liderazgo de los directivos ocasiona inconformidad por parte de los trabajadores ya que impide la aportación de nuevas ideas, existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos; estos resultados no difiere mucho de nuestra investigación ya que dentro de las pruebas de hipótesis que relaciona la dimensión recompensa desafíos y productividad se encontró un valor de correlacion 0.020 que es un 2% siendo este este resultado positivo muy bajo, en tal sentido damos la razón a Pando en su investigación ya que también en la organización no se fomenta mucho el trabajo en equipo entre directivos y trabajadores, la falta de compañerismo, participación, liderazgo, desmotivación en algunos aspectos e inconformidad por parte de los trabajadores.

Martínez (2003) manifiesta que el clima organizacional, es un elemento primordial en el interior de las organizaciones, las percepciones que tiene el trabajador de ella, depende mucho de las estructuras y procesos que se generan dentro de su medio; cuando hablamos de estructura nos referimos a los objetivos, políticas y obligaciones del banco; la información que recibe el trabajador; ya que según Martínez (2003) esta parte es primordial ya que cuando un trabajador entra a laborar al banco, es lo primero que le dan a conocer y según la investigación este factor es muy importante en comparación a los demás; puesto que si no saben las políticas o las reglas de juego la productividad no ve ser muy buena, es por ello que los trabajadores toman importancia en la estructura como son las políticas, los reglamentos y otros

Según conexión ESAN (2015) y Quevedo (2003) las percepciones de los colaboradores sobre la recompensa que reciben en base al esfuerzo realizado; no solo es el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño; esta dimensión es muy importante en las entidades financieras, ya que para esto cumplen sus metas trazadas o sus objetivos del mes, ya que si tienes buena productividad y cumples con los requerimientos y las metas impuestas por el banco, van a recibir una recompensa extra, aparte de su

sueldo, y esto es un incentivo para los trabajadores. En la mayoría de las instituciones financieras los trabajadores no esperan un incentivo para hacer su trabajo; por lo contrario realizan bien su trabajo para generar mayores ingresos y tengan bienestar

CONCLUSIONES

Se determinó la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; Lima – 2019; en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.034, encontrándose dentro de una correlación positivo muy baja; además el valor de significancia es de 0.045, siendo este menor a 0.05 que es el error permitido (5%); entonces decimos que existe una relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores, por tal razón podemos decir que en el Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres no trabajan para desarrollar un buen clima organizacional; pero esto no impide que los trabajadores tengan una buena productividad y un buen desempeño, por ende la productividad no está sujeto al clima organizacional y no va afectar a la empresa en su crecimiento.

Se determinó la relación que existe entre estructura y productividad de los trabadores, deacuerdo a los resultados conseguidos en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación con valor de 0.568 en tal sentido podemos decir que hay una relación positiva moderada entre la estructura y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; además el valor de significancia es de 0.018, siendo este menor a 0.05 que es el margen error permitido (5%); en tal sentido la estructura si afecta medianamente a la productividad ya que constantemente el banco está emitiendo campañas y esto hace que las políticas de créditos se modifiquen para así poder tener mayor captación de clientes, por esta razón los asesores tienen que estar en una actualización constante en cuanto a las políticas de crédito ya que las campañas de créditos hacen más flexibles para el otorgamiento del crédito, si el asesor no tiene claro los cambios en cada campaña esto hará que la productividad del asesor baje y por ende la productividad del banco baje también.

Se determinó la relación que existe entre la recompensa, desafíos y la productividad de los trabadores, deacuerdo a los resultados conseguidos en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación con valor de 0.020 en tal sentido podemos decir que hay una relación positiva baja entre la recompensa,

desafíos y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; además el valor de significancia es de 0.045, siendo este menor a 0.05 que es el margen error permitido (5%); entonces podemos decir que los trabajadores no solo trabajan por el cumplimiento de metas, sino también por la recompensa salarial que ha de obtener por sobre pasar la meta tomando esto como un desafío personal, también por el crecimiento profesional dentro de la institución ya sea con el ascenso al cargo de sub gerente o una recomendación para algún puesto de confianza como es del gerente.

Se determinó la relación que existe entre las relaciones y la productividad de los trabajadores, de acuerdo a los resultados conseguidos en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación con valor de -0.512 en tal sentido podemos decir que hay una relación negativa moderada entre las relaciones y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; además el valor de significancia es de 0.037, siendo este menor a 0.05 que es el margen error permitido (5%); por ello podemos decir que los asesores no necesitan tener una buena relación entre sí, aunque existan peleas, desconfianza, entre asesores esto no va a ser un factor determinante para que su productividad baje, las metas que establece la institución tienen que ser cumplidas al margen de que no exista una buena relación en el equipo.

Se determinó la relación que existe entre la cooperación y la productividad de los trabajadores, de acuerdo a los resultados conseguidos en el cual se obtuvo un coeficiente de correlación con valor de -0.151 en tal sentido podemos decir que hay una relación negativa muy baja entre la cooperación y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin de Porres; además el valor de significancia es de 0.040, siendo este menor a 0.05 que es el margen error permitido (5%); por ello la cooperación entre los trabajadores no se está dando para mejorar su productividad siendo muchas veces que al ayudar a otro asesor esto hace que se pueda perder un cliente a atender; ya que la metas que se trazan y los objetivos son individuales esto hace que el asesor se enfoque más en él mismo que en la cooperación con los demás, pues a mayor sea su productividad individual va a ser mayor los ingresos que obtenga.

RECOMENDACIONES

Al gerente general y la oficina de recursos humanos deben tener un panorama general de los aspectos tanto positivos y negativos que propician el clima organizacional en la empresa; la oficina de recursos humanos con la gerencia general tendría que elaborar un plan de acción para mejorar aspectos del clima organizacional; como talleres y actividades donde se involucren más los trabajadores, realizando también actividades de confraternidad interna esto ayudara a mejorar el clima organizacional; también que los directivos o la parte gerencial se expresen en todo momento con respeto y logren que las personas puedan sentirse cómodas, es el mejor ejemplo de conducta para todos los colaboradores. El respeto es la base para construir una buena relación, esto permitirá que los profesionales trabajen como un equipo en la búsqueda de lograr resultados.

Dentro de la parte estructural que son las políticas y los objetivos, considerar aspectos para impulsar el mejor desempeño, como talleres obligatorios, cada trabajador antes de iniciar sus labores deben de tener una reunión donde se conozca a los demás trabajadores y confraternicen y tengan bien en claro las políticas de la empresa para que puedan tener un mejor conocimiento de las campañas de créditos en vigencia y absuelvan sus dudas y así tenga bien en claro lo que tienen que hacer y dotarles de herramientas que faciliten su trabajo. Parte de la construcción de una base de apoyo es aprender a confiar en que los trabajadores utilizarán sus horas laborales para lograr sus objetivos. Al crear un fuerte sentido de autonomía, los empleados se sentirán más empoderados y tendrán más motivación e iniciativa.

Un buen clima laboral es clave para el éxito de cualquier compañía a largo plazo, así como para la retención de empleados. En lugar de centrarse en gran medida en los incentivos de motivación, se deben establecer un conjunto de objetivos claramente definidos

A la gerencia general y la oficina de Recursos Humanos recomendar que posteriormente, cuando se cumplen los objetivos y metas, se debe celebrar el

trabajo bien hecho. El reconocimiento de los logros de los trabajadores no solo siendo de carácter económico sino también de un crecimiento profesional para que los trabajadores se sientan más identificados y respaldados por la institución, de esta manera se ayudara a crear un clima laboral positivo y también alienta a los empleados a sobresalir en sus tareas.

Los directivos de la empresa deben tener la capacidad de escuchar a los empleados, motivarlos, ganarse su confianza, manejar situaciones de tensión de forma adecuada, fomentando el respeto y la armonía en las relaciones. Realizar actividades recreativas en un ambiente ajeno al lugar de trabajo fomenta la comunicación y las interacciones entre empleados. Este tipo de iniciativa promueve las relaciones sanas y amistades entre colegas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, G. (2008). El constructo clima organizacional: Concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Internacional de psicología Ocupacional*, 23-45.
- Barrera, J. H. (2010). *Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Bogotá, Caracas: Quiron Ediciones.
- Brow, T., & Moberg, A. (1990). *Comportamiento Organizacional* (sexta ed.). Mexico: Mosto.
- Brunet, L. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Bustos, P., & Miranda, M. (2001). *Clima Organizacional*. Santiago: Lautaro.
- Carrillo, J. (2011). *Mejoramiento del clima organizacional para disminuir accidentes y ausentismo, relacionados con estrés laboral, en constructoras del AMM. Tesis de Maestría en Administración de la Construcción. Universidad Autónoma de Nueva León, Monterrey, México*.
- CEA D'ANCORA, M. (1998). *Metodología Cuantitativa: Estrategias y Técnicas de investigación social*. Madrid.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta edición ed.). Bogotá, Colombia: MC Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill;
- Corenberg, A. (2005). *Productividad, costo laboral y excedente en la Argentina durante 2003 y 2004*. Buenos Aires: Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales,.
- Cuellar, S. (2008). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de Electrocentro S.A. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco*. Huánuco.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: McGraw-Hill.
- ESAN. (21 de Julio de 2015). *CONEXIÓN ESAN* . Obtenido de Las nueve dimensiones del clima organizacional: <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales>
- Flores, G. (2000). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Frederick, T. (1970). *Principios de administración científica*. Sau Paulo: Atlas.
- Gómez, S. (2003). Intervención y prevención del Estrés. . *Psiquis*, 226-235.
- Goncalves, S. (2003). *Fundamentos del clima organizacional*. México: Sociedad latinoamericana para la calidad.
- Granell. (1998). *La importancia del Clima Organizacional en las Organizaciones* . México: Trillas.
- Hernandez, F. B. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta Edición)*. México: Mc Graw Hill.

- Hernandez, F. y. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta Edición)*. México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (12 de NOVIEMBRE de 2012). METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD LABORAL. Mexico, Mexico. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/inegi/spc/doc/bibliografia/>
- Kinnear, T. y. (1998). *Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado*. McGraw-Hill.
- Koontz, H., & Welhrich, H. (2004). *Adminsitación: una perspectiva global*. México: Mc Graw Hill.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1996). *Comportamiento de las organizaciones*. España: Prentice Hall.
- Likert, R. (1967). *The Human Organizations*. New York: MC Graw Hill.
- Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. México: Ediciones Diaz de Santos.
- Martínez, M. (2004). *Los Grupos Focales de Discusión Como Método de Investigación*. Heterotopía.
- Phegan. (1998). *Desarrollo de la Cultura de su Empresa* . Mexico: Panorama Editorial S.A.
- Quevedo, A. (2003). *Estudio del Clima Organizacional Basado en el modelo funcionamiento de organizaciones*. Piura: Universidad de Piura.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodriguez, T. (2008). *Gestión de las organizaciones*. España: Narcea.
- Silva, P. (2002). *El Clima en las Organizaciones. Teoría método e Intervención* . Barcelona: EUB.
- Werther, W., & Davis, K. (1996). *Administración de personal y recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE, POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la estructura y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la recompensa y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones y la productividad de los</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre la estructura y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la recompensa y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre las relaciones y la productividad de los</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la productividad del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>Existe relación significativa entre la estructura y la productividad del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019</p> <p>Existe relación significativa entre la recompensa y la productividad del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019</p> <p>Existe relación significativa entre las relaciones y la productividad del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019</p> <p>Existe relación significativa entre la cooperación y la productividad del Banco Azteca, Ekt San Martin De</p>	<p>VARIABLES</p> <p>Variable independiente</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Productividad</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>14 Trabajadores del BANCO AZTECA</p> <p>Sede EKT SAN MARTIN DE PORRES</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra será no probabilístico – intencional</p> <p>5 (cinco) asesores de negocios que son los que tienen que cumplir con la productividad en base a sus metas</p>

trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019?	trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019	Porres, Lima – 2019	
¿Cuál es la relación que existe entre la cooperación y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019?	Determinar la relación que existe entre la cooperación y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Ekt San Martin De Porres, Lima – 2019		

INSTRUMENTO N° 01
(Cuestionario)

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión con respecto al clima organizacional, para el trabajo de investigación titulado: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO AZTECA, EKT SAN MARTIN DE PORRES, LIMA - 2019”**.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

N°	ÍTEMS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	Escala de Valoración			
	ESTRUCTURA	1	2	3	4
1	Al entrar a la organización le informaron los objetivos, políticas, obligaciones y labores				
2	La información que recibe en cada tiempo determinado sobre los objetivos y políticas de la organización es suficiente				
3	Las ordenes establecidas son justas según su criterio				
4	La delegación de responsabilidades Son claras al interior del grupo de trabajo				
5	Facilitan las herramientas necesarias para mejorar su trabajo				
6	cuando inicia un trabajo se tiene claridad de cómo se va realizar				
	RECOMPENSA Y DESAFÍOS	1	2	3	4
7	Recibe recompensa por el cumplimiento de metas				
8	Recibe recompensa por superar las metas				
9	El trabajo que realiza satisface sus necesidades tanto económicas, de ascensos y aprendizaje.				
10	Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.				
11	El tiempo es suficiente para realizar su trabajo				
	RELACIONES	1	2	3	4
12	Le hacen participe de las decisiones que se toman y que afectan su trabajo				
13	Tiene buenas relaciones con los compañeros de trabajo				
14	En el equipo de trabajo y colaboradores existe confianza				
15	Existen espacios en el horario de trabajo en los cuales se comparte temas de interés con el grupo de trabajo				
16	La organización realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de recreación.				
	COOPERACIÓN	1	2	3	4
17	para el desarrollo de sus actividades encuentra apoyo y confianza en sus superiores				
18	Los compañeros de trabajo ayudan a solucionar los problemas laborales				

Instrumento N° 02

Ficha de recolección de datos

	NUEVOS CLIENTES (Clientes)			
CODIGO (ASESOR DE NEGOCIO)	META	A LA FECHA	DIFERENCIA	%
Asesor N° 1				
Asesor N° 2				
Asesor N° 3				
Asesor N° 4				
Asesor N° 5				
PROMEDIO				

	Clientes de recompra			
CODIGO (ASESOR DE NEGOCIO)	META	A LA FECHA	DIFERENCIA	%
Asesor N° 1				
Asesor N° 2				
Asesor N° 3				
Asesor N° 4				
Asesor N° 5				
PROMEDIO				

	Seguros ligados			
CODIGO (ASESOR DE NEGOCIO)	META	A LA FECHA	DIFERENCIA	%
Asesor N° 1				
Asesor N° 2				
Asesor N° 3				
Asesor N° 4				
Asesor N° 5				
PROMEDIO				

	Seguros no ligados			
CODIGO (ASESOR DE NEGOCIO)	META	A LA FECHA	DIFERENCIA	%
Asesor N° 1				
Asesor N° 2				
Asesor N° 3				
Asesor N° 4				
Asesor N° 5				
PROMEDIO				